

Editorial

Maria Raquel Lucas
mrlucas@uevora.pt

Margarida Saraiva
msaraiva@uevora.pt

Álvaro Rosa
Alvaro.Rosa@iscte.pt

Editores

Editorial

"A qualidade é a melhor garantia da fidelidade do cliente, a mais forte defesa contra a competição e o único caminho para o crescimento e para os lucros."

(Jack Welch)

Este número dois dá continuidade à publicação lançada pelo Departamento de Métodos Quantitativos (DMQ) da *ISCTE Business School* (IBS) com o apoio da UNIDE - Unidade de Investigação em Desenvolvimento Empresarial do ISCTE (centro de investigação financiado pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia - FCT) e do Grupo de Investigação Estatística e Análise de Dados (GUESTA-ISCTE).

Pretendemos assim vir a ser um elemento que veicule investigações efectuadas no âmbito da temática da Qualidade, quer por especialistas, quer por outras individualidades que tenham elaborado trabalhos de Mestrado ou de Doutoramento. Procuramos desta forma, para além de outros objectivos, divulgar e colocar à disposição esses estudos, que, de outra forma, ficariam nas prateleiras das bibliotecas universitárias/politécnicas ou na mente dos seus autores.

Por outro lado, a partir deste número, a publicação da revista ficará ligada aos Encontros de Tróia, dedicados à temática da Qualidade, a realizar anualmente naquela península que, tal como a revista, regista neste ano a sua segunda edição. Para mais

informação sobre estes encontros, contactar António Ramos Pires (antonio.pires@estsetubal.ips.pt) ou Margarida Saraiva (msaraiva@uevora.pt).

Congratulamo-nos com o facto de neste número podermos contar com a colaboração como editora da Prof.^a Maria Raquel Lucas, bem como artigos da autoria de outras individualidades consagradas na área, o que constitui um estímulo para continuarmos e procurar melhorar progressivamente a qualidade da revista.

Como não foi possível, este ano, por dificuldades orçamentais, lançar o número temático dedicado ao sector da agricultura, este número engloba duas partes: a primeira dedicada ao sector agrícola e a segunda referente a outros sectores, com especial incidência no sector da saúde e do ensino.

Assim, à semelhança dos números anteriores, pretendemos atingir o objectivo de discutir e aprofundar conceitos da temática da Qualidade, abordando algumas apresentações de metodologias e instrumentos de aplicação pragmática, partindo da visão e de experiências de diversos especialistas, bem como a abordagem de alguns dos principais modelos da Gestão da Qualidade.

Optou-se mais uma vez por uma estrutura que possibilitasse ao leitor a compreensão dos conceitos e especialidades de cada área, de modo gradativo sobre a temática da qualidade. Porém e apesar dessas preocupações, o leitor pode consultá-la de forma compartimentada, dependendo do seu interesse ou necessidade. Nesse sentido, não existe a obrigatoriedade de uma leitura contínua, dado que os capítulos foram elaborados por autores distintos, que tratam dos temas isoladamente, sem comprometer o seu entendimento, pois esta publicação está estruturada em diversos artigos, que vão desde uma abordagem mais geral até à mais específica, com temas conceptuais/estratégicos ou mais operacionais.

Sendo a qualidade uma função fundamental em qualquer organização e a gestão sistémica e integrada no âmbito da qualidade um processo relevante e necessário ao aumento da eficiência, redução de custos e aumento de receitas através da cadeia de valor, a produção em qualidade, no sector agrícola, pela sua importância na sociedade, é um imperativo extensível a toda a cadeia produtiva, desde a provisão de matérias-primas até ao consumo. Compreender e explicar o processo de avaliação e de escolha de alimentos em função da percepção da sua qualidade é igualmente um aspecto

fundamental, em particular o contributo das questões de saúde e segurança dos produtos alimentares para a qualidade percebida dos produtos.

Por outro lado, para além da utilidade primordial de produzir alimentos de qualidade, com segurança alimentar e em abundância, a agricultura é a única actividade económica que promove a biodiversidade e o ambiente. É precisamente pela relevância da qualidade no contexto agrícola, que se expõem alguns contributos, reflexões e aplicações práticas, sistematizadas na primeira parte desta edição da revista TQM Qualidade.

Assim, esta primeira parte inicia-se com um grupo de três artigos. O primeiro artigo, intitulado **(1) “Qualidade em Agricultura: Sistemas de Certificação, Desafios e Perspectivas”** de Maria Raquel Lucas, aborda o conceito de qualidade em agricultura, os sistemas de garantia e certificação da qualidade existentes na União Europeia e os principais desafios e perspectivas futuros. O segundo artigo, denominado **(2) “Calidad y competitividad de los Productos Agroalimentarios”** de J. Vieira Jordão, para além de expor o conceito de qualidade nas suas diversas cambiantes, apresenta a evolução da qualidade percebida, assim como, a sistematização exaustiva dos métodos ou sistemas actuais para assegurar e gerir, de forma parcial ou integrada, a qualidade dos produtos agro-alimentares. No terceiro artigo, titulado **(3) “Quality in Food Products: The consumer’s perspective”** de Cristina Marreiros, é definido o conceito de qualidade do ponto de vista dos consumidores é explorado em vários modelos teóricos que explicam o processo de percepção da qualidade dos alimentos. Também a importância da qualidade na escolha dos consumidores de alimentos e o papel dos atributos dos produtos e de características intrínsecas e extrínsecas no processo de tomado de decisão do consumidor, são discutidos.

Um segundo grupo é composto por três trabalhos que mobilizam o enfoque na Política de Qualidade da União Europeia, mais propriamente, da protecção do nome de produtos que, pela sua origem geográfica e modos de produção, possuem características qualitativas particulares. O primeiro, intitulado **(4) “Produtos agro-alimentares tradicionais qualificados: definição da qualidade em rede de actores”** de Luís Tibério e Artur Cristóvão, objectiva validar a pluralidade das convenções, na definição e construção do perfil de qualidades associado aos produtos tradicionais agro-alimentares qualificados. O segundo, titulado **(5) “«Pimentón de La Vera»: un caso paradigmático**

de Denominación de Origen Protegida” de Teresa de Jesús Bartolomé García, José Miguel Coletto Martínez e Rocío Velázquez Otero, incide sobre o «Pimentón de La Vera» um produto que pela sua vinculação geográfica, antecedentes históricos, singularidade e qualidade integra uma das figuras jurídicas protegidas pela UE. O terceiro artigo deste grupo, denominado (6) ***“Calidad y competitividad de la Pera Rocha Portuguesa ante sus directas competentes en el mercado Español”*** de J. Vieira Jordão, incide sobre os aspectos de qualidade da pêra Rocha, nomeadamente, os resultados obtidos numa pesquisa realizada aos retalhistas e consumidores de frutas da área metropolitana de Madrid.

Finalmente, no último bloco, o artigo (7) ***“Oportunidades para el financiamiento de la Calidad en las PyMEs ganaderas argentinas”*** de Matías Ruiz, Cristian R. Feldkamp, Ricardo L. Negri e Iñaki Apezteguia levanta e discute o financiamento promocional disponível na Argentina para projectos que tenham por objectivo melhorar a qualidade do sector pecuário e, em particular, da carne bovina. O artigo, intitulado (8) ***“Calidad Enoturística en la futura Ruta del Vino de la D.O. Ribera del Duero en España”*** de Mónica Matellanes Lazo, aborda o tema do enoturismo e a oferta de serviços de Qualidade ao turista, em particular na região de Ribera del Duero, em Espanha.

Em suma, os diferentes artigos apresentados constituem alguns dos contributos possíveis para a abordagem da qualidade em agricultura e a sua importância global.

Em relação à segunda parte, os artigos estão divididos em três grupos. O primeiro engloba três artigos relacionados com o sector do ensino. Assim, o primeiro artigo, intitulado (9) ***“A Escola Como Organização: Avaliação pela aplicação do Modelo CAF nos Departamentos Curriculares de uma Escola Secundária”*** de Marta Ropio e José Cortes Verdasca, apresenta uma nova perspectiva da importância das lideranças intermédias nos Departamentos Curriculares da Escola Secundária em estudo, como o objectivo de apresentar uma imagem da percepção da escola aos olhos dos colaboradores – professores e dos Departamentos Curriculares a que pertencem - através da aplicação da CAF e, ao mesmo tempo, entender o enquadramento estrutural da escola, se no sentido da Burocracia Profissional ou, por outro lado, da Adhocracia no sentido mintzeberguiano. O segundo artigo, denominado (10) ***“Sistemas de Gestão da Qualidade em instituições de ensino superior. Questões de Implementação”*** de António Ramos Pires e Rodrigo Lourenço, apresenta uma reflexão sobre a abordagem

escolhida pelo Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) na concepção e implementação de um SGQ, através de uma abordagem por processos. E o terceiro artigo, titulado **(11) “Implementação da ISO 9001 no ensino superior. O caso da Escola Superior de Enfermagem D. Ana Guedes”** de Carla Oliveira Borges, Maria J. Rosa e Cláudia S. Sarrico, clarifica a certificação de sistemas de gestão da qualidade baseados na norma ISO 9001 e a sua aplicabilidade em instituições de ensino superior, através da análise da implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade na Escola Superior de Enfermagem de D. Ana Guedes (ESENfDAG), primeira instituição, na sua área científica, a ser certificada pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

O segundo grupo contém dois artigos que abordam aspectos da qualidade no sector da saúde. O primeiro, intitulado **(12) “A Qualidade dos cuidados de enfermagem e a Norma ISO – Aplicação empírica no Hospital Cuf Infante Santo”** de Carmen Bastos e Margarida Saraiva, identifica a percepção dos enfermeiros do Hospital Cuf Infante Santo, relativamente ao sistema de gestão da qualidade, segundo a norma ISO, e, consequentemente, investiga pontos fortes, pontos fracos, ameaças e oportunidades da implementação dessa norma nessa organização hospitalar, através de um modelo de análise, onde se considera o relacionamento entre as características da qualidade em saúde, cultura organizacional hospital e do sistema da norma ISO, para o desenvolvimento da melhoria contínua na organização. O segundo artigo, denominado **(13) “A influência da gestão de recursos humanos e organização do trabalho dos enfermeiros na prática dos cuidados que prestam aos utentes no período perioperatório e o grau de satisfação destes com esses cuidados”** de Dina Clemente, Fátima Jorge e Marta Silvério, analisa as percepções de trinta enfermeiros do Bloco Operatório relativamente ao clima, cultura organizacional e políticas de recursos humanos, no Hospital Nossa Senhora do Rosário, E.P.E. e avalia a satisfação de cento e quatro utentes com os cuidados de enfermagem no período perioperatório.

E o último artigo desta edição, intitulado **(14) “Gestão da Qualidade e Bem-estar no Trabalho”** de Maria Odete de Almeida Pereira, analisa a influência da Percepção da Gestão da Qualidade sobre um conjunto de variáveis psicológicas que afectam o Bem-estar no Trabalho.