

# A Informação, os Custos da Qualidade e o Sistema de Gestão da Qualidade – Um Modelo de Análise

Margarida Saraiva

[msaraiva@uevora.pt](mailto:msaraiva@uevora.pt)

Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL

Jorge Casas Novas

[jlnovas@uevora.pt](mailto:jlnovas@uevora.pt)

Universidade de Évora e CEFAGE-UE

António Ramos Pires

[antonio.pires@estsetubal.ips.pt](mailto:antonio.pires@estsetubal.ips.pt)

UNIDEMI – FCT, Universidade Nova de Lisboa

## Resumo:

A identificação, a mensuração e o reporte da informação sobre custos da qualidade tem sido alvo da literatura centrada na temática dos custos da qualidade, porém, 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. Nesse sentido, pretende-se com o presente trabalho analisar 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. Para tal, foi aplicado um inquérito por questionário junto de empresas portuguesas, em que dispõem sistemas de gestão da qualidade certificados de acordo com a norma ISO 9001. 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; Informação; Sistema de Gestão da Qualidade.

## Abstract:

The identification, measurement and the reporting of information about costs of quality has been the subject of literature centered on the theme of quality costs, however, giving less attention to how that information is used in case management and how it is likely to allow the development of the quality management system itself. In this sense, it is intended with this paper analyze how the extensive use of information about costs of quality can enhance internal processes that are associated to the development of the quality management system, being for such developed and tested a conceptual model using structural

equations systems. To this end, a survey was applied to Portuguese companies, with quality management systems certified according to ISO 9001. The results allow you to sustain the relationship of causality between the variables and, therefore, the conceptual model proposed, indicating that the extensive use of information about costs of quality is likely to boost the development of the quality management system.

**Keywords:** Quality Costs; Information; Quality Management System.

---

## 1. Introdução

A literatura centrada nos custos da qualidade (QC) tem dado grande relevo aos aspetos relacionados com a identificação, medida e reporte da informação sobre custos da qualidade (ICQ). Menor atenção tem sido dada à forma como essa informação é utilizada no processo de gestão e como poderá potenciar o desenvolvimento das capacidades internas. O presente trabalho centra-se nesta questão, procurando analisar a forma como o uso extensivo da ICQ pode potenciar a aprendizagem organizacional e a inovação em termos dos processos internos que conduzam a um desenvolvimento do sistema de gestão da qualidade (SGQ), com reflexos no desempenho financeiro e não financeiro. O modelo conceptual desenvolvido envolve essas relações e foi testado utilizando a modelagem com equações estruturais. Para tal, foi realizado um questionário junto de empresas portuguesas com certificação ISO 9000. Os resultados mostram a existência de relações de causalidade entre as variáveis, validando o modelo conceptual.

O artigo encontra-se estruturado da forma que se segue: a secção seguinte centra-se nas relações entre o uso da ICQ, o desenvolvimento do SGQ e os impactos na performance; na secção 3 são descritas as variáveis e apresentadas as hipóteses de investigação; a secção 4 apresenta os aspetos metodológicos; a secção 5 apresenta os principais resultados da análise estatística realizada; por fim, a secção 6 discute os resultados e apresenta as conclusões do estudo.

## 2. Os CQ e o desenvolvimento do SGQ

A importância da ICQ para a melhoria contínua dos processos é amplamente reconhecida na literatura. Com efeito, benefícios significativos podem ser obtidos a partir do custeio da qualidade, uma vez que a informação resultante acaba por converter a qualidade num conceito mensurável, permitindo que os seus impactos sejam perceptíveis por toda a organização (Crosby, 1978). Consequentemente, a literatura tem dedicado muita atenção nos CQ,