

A certificação segundo a norma ISO 9001 na perspectiva do cliente

Diana Matias*; Paulo Sampaio** e Ana Cristina Braga**

*Aluna de Mestrado em Engenharia Industrial na Universidade do Minho

**Departamento de Produção e Sistemas, Escola de Engenharia, Universidade do Minho, Campus de Azurém, 4800-058 Guimarães, Portugal

e-mail: dianamatias27@gmail.com; paulosampaio@dps.uminho.pt; acb@dps.uminho.pt

1 Introdução

A certificação de acordo com a norma ISO 9001 é um reconhecimento atribuído às organizações que asseguram a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua.

O número de empresas certificadas em Portugal tem aumentado gradualmente, sendo que em 2009 existiam 7.110 entidades com sistemas de gestão da qualidade certificados, representando este valor, aproximadamente, 14% de organizações com 10 ou mais colaboradores certificadas (Sampaio e Saraiva, 2010).

A literatura sobre a norma ISO 9001 tem focado a sua atenção, essencialmente, nas vantagens da certificação para a organização tendo em conta as melhorias na produtividade, nas motivações que levam à certificação, e na análise da satisfação do cliente (Pires, 2004; Reis *et al.*, 2003; Caro e García, 2009). De referir que a generalidade dos estudos têm analisado a certificação através das seguintes áreas: relação entre as motivações para a certificação e os seus benefícios, a evolução dos benefícios da certificação, os obstáculos para a certificação, o impacto da certificação no desempenho organizacional e financeiro, a evolução do mercado da certificação, bem como a relação ente a ISO 9000 e a TQM (gestão da qualidade total) (Sampaio *et al.*, 2009).

O presente estudo surge da importância que os clientes assumem na implementação de um sistema de gestão da qualidade segundo a norma ISO 9001 (Dick, 2002), e a pertinência de conhecer a sua perspectiva para a eficácia da certificação.

2 Objectivos

Este artigo retrata os resultados preliminares do estudo que estamos a levar a cabo com o objectivo de analisar o impacto da certificação segundo a norma ISO 9001 nos clientes das empresas certificadas. Adicionalmente, pretende-se também analisar o seguinte:

Identificar quais os requisitos da prestação do serviço mais valorizados pelos clientes e se a certificação ISO 9001 é determinante para o cumprimento desses mesmos requisitos.

Verificar quais as diferenças na prestação de um serviço entre empresas certificadas e não certificadas.

Analisar se na prática existem diferenças significativas entre o grau de satisfação dos clientes de empresas certificadas e empresas não certificadas.

Estudar se a certificação segundo a norma ISO 9001 é um critério fundamental na selecção dos fornecedores.

3 Descrição do projecto

No sentido de agilizar a divulgação do estudo e obter uma maior participação foram efectuados contactos com entidades e associações nacionais, dos quais resultaram uma parceria com a AIP (Associação Industrial Portuguesa) e com a APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade). Estas duas associações vão apoiar a realização deste projecto através da divulgação do mesmo pela sua rede de associados.

O instrumento de recolha de dados a usar vai ser o questionário, disponível online, tendo o mesmo sido desenvolvido com base na informação recolhida na revisão bibliográfica. Previamente a ser enviado para a amostra a inquirir, o questionário foi testado junto de 4 empresas.

4 Conclusão

Da revisão bibliográfica efectuada constata-se que as empresas que decidem implementar e certificar o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) suportadas em motivações internas obtêm também maiores e mais importantes melhorias de organização e gestão. Quando a gestão de topo se encontra verdadeiramente envolvida na implementação de um SGQ verifica-se que os clientes demonstram também maior satisfação (Poksinska *et al.*, 2006; Sampaio, *et al.*, 2009).

Muitos são os estudos realizados sobre a satisfação do cliente. Uma das ferramentas mais utilizada nesta temática, o SERVQUAL, tem evidenciado resultados úteis passíveis de serem utilizados pelos gestores de forma a melhorarem o seu desempenho perante o cliente. Verifica-se ainda que existem algumas lacunas no que concerne à opinião do cliente face às diferenças sentidas entre empresas certificadas e não certificadas.

Com este estudo pretende-se obter a perspectiva do cliente relativamente à certificação segundo a norma ISO 9001. Serão utilizadas ferramentas estatísticas no tratamento dos dados e analisada a possibilidade de utilizar o software AMOS para uma possível modelação estrutural (Byrne, 2001 e Farias, 2000).

Espera-se que as conclusões deste trabalho sejam úteis para ajustar futuras implementações da norma ISO 9001 e as empresas conhecerem as necessidades específicas dos clientes, bem como estabelecer novos padrões de qualidade.

5 Referências

- BYRNE, B. M. (2001) STRUCTURAL EQUATION MODELING WITH AMOS – BASIC CONCEPTS, APLICATIONS, AND PROGRAMMING, LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES, PUBLISHERS. NEW JERSEY, LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES, PUBLISHERS.
- CARO, L. M. & GARCÍA, J.A.M. (2009) DOES ISO 9000 CERTIFICATION AFFECTS CONSUMER PERCEPTION OF THE SERVICE PROVIDER? MANAGING SERVICE QUALITY, VOL.19, nº 2, 140-161.
- DICK, G.; GALIMORE, K. & BROWN, J. C. (2002). DOES ISO 9000 ACCREDITATION MAKE A PROFOUND DIFFERENCE TO THE WAY SERVICE QUALITY IS PERCEIVED AND MEASURE? MANAGING SERVICE QUALITY. VOL.12, nº 1, 30-42.
- FARIAS, S. A. & SANTOS, R.C. (2000) MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS E SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR: UMA INVESTIGAÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA, VOL. 4, nº 3, 107-132.
- NORMA NP EN ISO 9001:2008 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE – REQUISITOS.
- PIRES, A. RAMOS. (2004). QUALIDADE – SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE. (3ª EDIÇÃO), LISBOA, EDIÇÕES SÍLABO, LDA. 3ª EDIÇÃO.
- POKSINSKA, B.; EKLUND, J.A.E. & DAHLGAARD, J.J. (2006) ISO 9001:2000 IN SMALL ORGANIZATIONS – LOST OPPORTUNITIES, BENEFITS AND INFLUENCING FACTOR. INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY AND RELIABILITY, VOL.23, nº 5, 490-512.
- REIS, D.; PENA, L. & LOPES, P. (2003) CUSTOMER SATISFACTION: THE HISTORICAL PERSPECTIVE. JOURNAL OF MANAGMENT HISTORY. MANAGEMENT DECISION, VOL. 41/2, 195-198.
- SAMPAIO, P. & SARAIVA, P. (2010) BARÓMETRO DA CERTIFICAÇÃO 2010. CEM PALAVRAS, nº4.
- SAMPAIO, P.; SARAIVA, P. & RODRIGUES, A. G. (2009) ISO 9001 CERTIFICATION RESEARCH: QUESTIONS, ANSWERS AND APPROACHES. INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY & RELIABILITY MANAGEMENT, VOL.