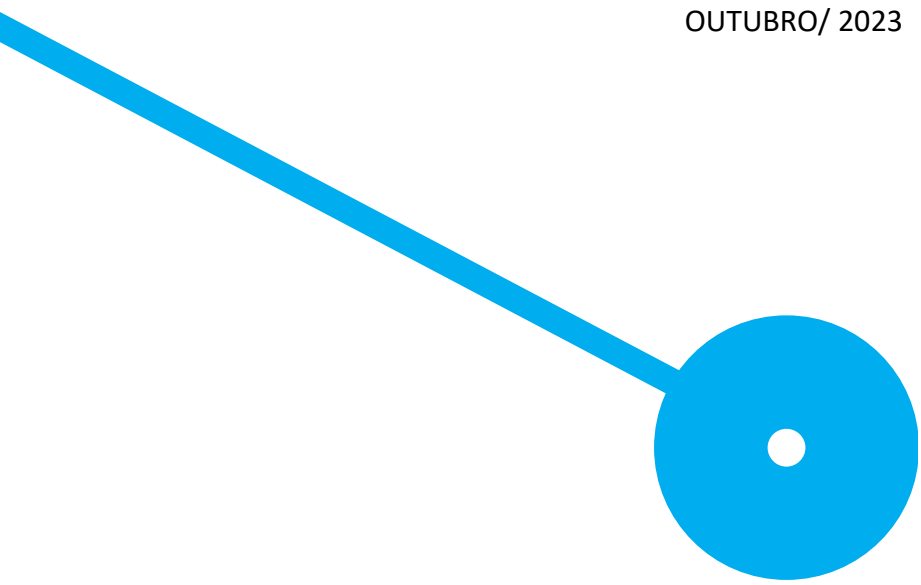


Mestrado em Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança

Impacto da certificação NP EN ISO 9001 no desempenho financeiro das empresas de Fabrico de Mobiliário

Maria Inês Carvalho da Silva

OUTUBRO/ 2023



Mestrado em Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança

Impacto da certificação NP EN ISO 9001 no desempenho financeiro das empresas de Fabrico de Mobiliário

Maria Inês Carvalho da Silva

82710

Orientadora: Luísa Morgado Mota

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico do Porto.

OUTUBRO/ 2023

Declaração de Integridade

Eu, Maria Inês Carvalho da Silva, estudante nº 82710, do Mestrado de Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico do Porto, declaro que não fiz plágio nem auto-plágio, pelo que o trabalho intitulado “Impacto da certificação NP EN ISO 9001 no desempenho financeiro das empresas de Fabrico de Mobiliário” é original e da minha autoria, não tendo sido usado previamente para qualquer outro fim. Mais declaro que todas as fontes usadas estão citadas, no texto e na bibliografia final, segundo as regras de referência adotadas na instituição.

Resumo

A necessidade de sobrevivência nos mercados ou de assumir uma vantagem competitiva são alguns dos principais motivos pelos quais cada vez mais as organizações procuram implementar um sistema de qualidade segundo a norma ISO 9001. Esta investigação, visa analisar o impacto da adoção desta norma na performance financeira das empresas portuguesas do setor do mobiliário e se as mesmas apresentam melhor performance financeira comparativamente às empresas não certificadas. Para o cumprimento desta meta são considerados dados quantitativos originários de diferentes fontes e bases de dados. Para a obtenção da informação relativa às empresas portuguesas certificadas segundo as normas internacionais da qualidade da série ISO 9000, recorreu-se às listagens disponibilizadas pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). De forma a adquirir os dados financeiros e económicos necessários para a elaboração do estudo utilizou-se a Base de Dados SABI. Aos dados obtidos foi aplicado um tratamento estatístico fazendo uso de um software adequado, o IBM SPSS Statistics. Assim, foram ensaiados diferentes modelos com o objetivo de validar se a certificação impacta de alguma forma a performance das empresas, que conduziram à obtenção de algumas conclusões.

Como conclusão dos resultados do estudo empírico importa dar ênfase ao facto das empresas certificadas do setor do mobiliário do distrito de Braga não apresentarem uma performance superior à das empresas não certificadas do mesmo setor e distrito. Deu-se ainda destaque à análise dos indicadores financeiros quando confrontados com variáveis como idade da empresa e dimensão da empresa medida pelo número de colaboradores. Essa análise permitiu ainda retirar conclusões sobre as empresas certificadas e de que forma a sua performance é influenciada mediante os anos a operar no mercado e o número de colaboradores das mesmas.

Palavras-chave: ISO 9001; Desempenho Organizacional; Gestão da Qualidade; Certificação

Summary

The need to survive in the markets or to assume a competitive advantage are some of the main reasons why more and more organizations seek to implement a quality system according to the standard ISO 9001. This research aims to analyze the impact of the adoption of this standard on the financial performance of Portuguese companies in the furniture sector. To achieve this target, quantitative data from different sources and databases will be considered. To achieve information on Portuguese companies certified according to the international quality standards of the ISO 9000 series, the listings provided by the Portuguese Institute of Accreditation (IPAC) were used. In order to acquire the financial and economic data necessary for the preparation of the study, the SABI Database was used. A statistical treatment was applied to the data obtained through an appropriate software, IBM SPSS Statistics. Therefore, different models were tested in order to validate whether the certification impacts in any way the performance of the companies, which led to the achievement of conclusions.

As a conclusion of the results of the empirical study, it is important to emphasize the fact that the certified companies of the furniture sector in the district of Braga, do not present a higher performance than the non-certified companies of the same sector and district.

The analysis of financial indicators was also highlighted when confronted with variables such as age and size of the company, measured by the number of employees.

Essa análise permitiu ainda retirar conclusões sobre as empresas certificadas e de que forma a sua performance é influenciada mediante os anos a operar no mercado e o número de colaboradores das mesmas.

This analysis also allowed to draw conclusions about the certified companies, and how their performance is influenced by the number of years operating in the market, and the number of employees.

Keywords: ISO 9001; Organizational Performance; Quality Management; Certification

Índice

Capítulo I- Introdução	1
Apresentação do Tema	1
Objetivos de Investigação	2
Contributos Inovadores Esperados	2
Capítulo II- Revisão de Literatura	3
Evolução do Conceito de Qualidade	3
Conceito de Qualidade	5
Origem da norma NP EN ISO 9001	7
Certificação NP EN ISO 9001	8
Motivações para a Certificação	11
Benefícios da Certificação	13
Barreiras e Desvantagens da Certificação	16
Certificação e Performance Empresarial: Análise de Estudos	19
Desempenho Organizacional	24
Capítulo III- Metodologia	27
Metodologia de Investigação	27
Questões e Hipóteses de Estudo	28
Indicadores Financeiros a Analisar	28
Capítulo IV- Análise e Discussão de Resultados	30
Variáveis Empíricas	31
Resultados Empíricos	32
Análise Variáveis	34
Análise às diferenças entre empresas certificadas pela qualidade e empresas não certificadas	36
Capítulo V- Considerações Finais	50
Principais Conclusões	50
Limitações da Investigação	51
Investigações Futuras	52
Bibliografia	53

Índice de Tabelas

Tabela 1- Certificação ISO 9001 por continente	9
Tabela 2- Top 10 Países a nível mundial com maior nº de certificados.....	10
Tabela 3- Top 10 Países a nível Europeu com maior nº de certificados	10
Tabela 4- Nº de certificados ISO 9001 emitidos em Portugal	11
Tabela 5- Teste de Normalidade	32
Tabela 6- Estatística Descritiva das Empresas da Amostra	34
Tabela 7- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte-Carlo: Total do Ativo* Certificado	38
Tabela 8- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Operacional das Vendas* Certificado.....	38
Tabela 9- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Líquida das Vendas* Certificado	39
Tabela 10- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Certificado.....	40
Tabela 11- Teste de Mann- Whitney.....	42
Tabela 12-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte-Carlo: Total do Ativo* Dimensão da empresa.....	43
Tabela 13-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Operacional das Vendas* Dimensão da Empresa	43
Tabela 14-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Líquida das Vendas* Dimensão da Empresa.....	44
Tabela 15-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Dimensão da Empresa	45
Tabela 16- Teste do Qui Quadrado por simulação de Monte Carlo: Total do Ativo*Idade Empresa.....	45
Tabela 17- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional das Vendas* Idade Empresa	46
Tabela 18- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Líquida das Vendas* Idade Empresa.....	46
Tabela 19- Teste do Qui-Quadrado por Simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Idade Empresa	47

Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas

NP EN ISO 9001- Norma Internacional para Sistemas de Gestão da Qualidade

ISO- *International Organization for Standardization*

ROV- Rentabilidade Operacional das Vendas

RLV- Rentabilidade Líquida das Vendas

ROA- Rentabilidade Operacional do Ativo

Capítulo I- Introdução

Apresentação do Tema

A inconstante do Mundo é cada vez mais o reflexo das rápidas mudanças que surgem a todo o momento. É por isso, que a capacidade de adaptação se traduz num pronto fulcral na gestão das organizações. Ainda há pouco tempo, o mercado impunha duas condições fundamentais às organizações: qualidade ou quantidade. Contudo, o aprimoramento das necessidades dos mercados e o desenvolvimento da competição comercial exigiu a adaptação das organizações.

A capacidade das organizações incorporarem novas formas organizativas passou a ser determinante para que estas se adaptassem às constantes mudanças do meio envolvente. Fruto da alta concorrência, a qualidade foi-se evidenciando ao longo do tempo como uma das principais vantagens concorrenciais no mercado. Este conceito, passou então a ser um assunto fundamental para o crescimento das organizações, mostrando ser um tema altamente relevante (Mainardes et al., 2010; Silva, 2006). Ainda no seguimento desta nova dinâmica imposta naturalmente pelos mercados, as empresas começaram a demonstrar preocupação não só em produzir em quantidade, mas também em desenvolver produtos e/ou serviços que fossem de encontro às necessidades e expectativas dos consumidores com maior e melhor qualidade. É por isso, normal associarmos a gestão da qualidade a um conjunto de elementos que têm como foco principal melhorar a prestação de serviços ou produção de um determinado produto. Este conjunto de elementos (técnicas e procedimentos) estão fundamentados na norma ISO 9001 como uma importante ferramenta da melhoria e eficiência das organizações.

A NP EN ISO 9001 (Norma Internacional para Sistemas de Gestão da Qualidade), introduzida pela *International Organization for Standardization (ISO)* em 1987, tem vindo a tornar-se um instrumento essencial para a implementação de um sistema de gestão da qualidade nas organizações. De acordo com os dados publicados pela *ISO Survey of Certifications* em 2022, é notório o crescimento da norma ISO 9001, não só em Portugal, mas em todo o Mundo. De facto, existem no Mundo mais de um milhão de organizações certificadas por esta norma. À luz dos dados relatados, a gestão da qualidade tem vindo a ganhar uma grande visibilidade no meio empresarial. Perante isso e apesar da implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade ser um processo voluntário, as empresas acabam por sofrer alguma pressão para avançarem para a decisão da certificação (Cristiana & Cardoso, 2015).

A decisão da certificação ISO 9001, versa sobre motivações internas e externas (Yahya & Goh, 2001), Sampaio et al., 2009) (G. Santos et al., 1970) (Bhuiyan & Alam, 2005).

Independentemente da origem dessas motivações, e não sendo considerado um processo simples, o processo de certificação acarreta benefícios claros para as organizações.

É indissociável abordar organizações e não abordar a questão das finanças. O sucesso ou insucesso das mesmas está diretamente associado a uma boa gestão. Sendo a aplicação da norma vista como uma vantagem competitiva, importa analisar se o impacto da mesma ocorre também no domínio financeiro (Souza, 2021).

Objetivos de Investigação

O objetivo desta dissertação é entender qual o impacto que a implementação da certificação de qualidade (objetivada pela norma internacional NP EN ISO 9001) pode ter no desempenho financeiro das empresas. Pretende-se analisar se existe alguma correlação entre o desempenho financeiro e a certificação de qualidade, bem como as variáveis que afetam esse mesmo desempenho. Apesar de sermos confrontados com uma extensa análise já realizada acerca da implementação da certificação da qualidade nas empresas, a maioria são estudos descritivos que demonstram resultados não concordantes. Torna-se, por isso, importante obter conclusões mais relevantes para o contexto das empresas portuguesas, nomeadamente empresas do ramo mobiliário. Assim, definem-se alguns objetivos deste estudo:

- 1) Analisar o impacto da certificação de um sistema de gestão da qualidade pela norma NP EN ISO 9001 no desempenho financeiro das organizações do setor mobiliário no distrito de Braga;
- 2) Compreender as diferenças entre o desempenho financeiro de empresas certificadas e empresas não certificadas;
- 3) Perceber se a performance financeira das organizações é maior para empresas a operar há mais tempo no mercado.

Contributos Inovadores Esperados

Na literatura somos confrontados com vários autores que questionam quais os verdadeiros benefícios de um sistema certificado pela norma NP EN ISO 9001 e inclusive, vários debruçam-se especificamente sobre os benefícios financeiros que pode ou não refletir-se nas empresas. Contudo, até à data, os trabalhos publicados focam o seu estudo em âmbitos mais abrangentes, analisando várias empresas, sem especificar setor ou zonas. Por se acreditar que estes estudos, revelam de facto conclusões ambíguas, é pertinente neste trabalho analisar um setor e um distrito em específico.

A informação disponível relativa ao tema em questão revela também uma inexistência de consenso sobre o impacto que a certificação pela norma NP EN ISO 9001 tem na performance das empresas, que deixa em aberto um conjunto de questões que se tentará responder através deste estudo focado nas empresas de mobiliário do distrito de Braga.

Face à importância do tema e à lacuna encontrada na literatura, procura-se com este estudo obter informação relevante, que permita juntamente com os estudos já realizados, obter conclusões sobre o impacto da certificação pela norma NP EN ISO 9001 no desempenho financeiro das organizações.

Capítulo II- Revisão de Literatura

Evolução do Conceito de Qualidade

Qualidade de bens e serviços não é de toda uma preocupação recente. O cuidado de verificar as características dos produtos que se adquirem e de os rotular como bons ou maus existe desde sempre. Ainda que só recentemente o conceito de qualidade esteja materializado na nossa mente e seja considerado como uma importante ferramenta de gestão, a preocupação com a qualidade existe desde as nossas origens de civilização.

A evolução histórica da qualidade representa o momento em que a qualidade deixa de ser vista como uma função isolada, independente e dominada por técnicos especialistas e passa a ser considerada dentro do meio empresarial como um todo (Delducca, 2003).

A generalidade das pessoas atribui a paternidade da gestão da qualidade total aos japoneses. Embora seja certo que a questão da qualidade total se desenvolveu no Japão, a origem da mesma deu-se nos Estados Unidos.

A primeira ideia de qualidade surgiu nos Estados Unidos, durante a Segunda Guerra Mundial, com o sentido do controlo da qualidade da indústria de armamento. Mais tarde esta conceção foi transportada então para o Japão, pelos engenheiros que planearam a reestruturação, após a guerra.

Alguns autores fazem marcações temporais entre as principais tendências, embora a interseção e a complementaridade entre os modelos predominantes em cada época sejam grandes. Uma das classificações temporais mais adotadas é a proposta por David Garvin (1988), que classifica a evolução da qualidade em quatro eras: Inspeção, Controlo Estatístico da Qualidade; Garantia da Qualidade e Gestão da Qualidade (Hamid et al., 2019).

Antes de 1900, o sistema produtivo era totalmente artesanal pelo que o artesão era responsável por todo o processo produtivo e por isso a qualidade estava dependente essencialmente do artesão e da sua mão-de-obra. Posteriormente, em 1920 surge a Era da Inspeção, onde o controlo da qualidade passa a ser responsabilidade dos inspetores. Nesta altura, eram criados departamentos de controlo de qualidade, sendo que o interesse principal centrava-se na verificação, tendo como visão da qualidade a resolução dos problemas.

Posteriormente, entre 1930 e 1950 surge a era do controlo estatístico da qualidade, que tinha como foco principal a deteção das causas dos defeitos, utilizando ferramentas e técnicas estatísticas como forma de prevenção.

Segundo (Hamid et al., 2019), em 1960 passa-se a falar de garantia da qualidade. Nesta era reforça-se a importância do envolvimento da gestão de topo no planeamento e execução das diretrizes da qualidade, contudo a responsabilidade da qualidade era atribuída a todos os departamentos. Nesta era ocorre um desenvolvimento da tecnologia e da indústria que obriga a um maior controlo da qualidade. É então que surge o movimento do programa zero defeitos, cuja filosofia seria fazer bem à primeira, evitando assim custos adicionais.

Na década de 80, fruto da crescente preocupação com a satisfação das necessidades dos clientes, com a redução de custos e com o controlo da qualidade em todos os níveis de gestão, surge a fase da Gestão de Qualidade total. Esta era prende-se essencialmente com a satisfação do cliente e do mercado, recorrendo ao planeamento estratégico e à definição de objetivos. Deste modo, a gestão da qualidade é aplicada em todos os níveis e áreas de atuação da empresa, pois a alta administração reconhece o forte impacto da qualidade. No fundo, aplicam-se nesta era três princípios fundamentais: a orientação para o cliente, com a crescente preocupação com a satisfação das suas necessidades; a descentralização das competências da qualidade, passando esta a ocupar todos os níveis hierárquicos; o trabalho em equipa e a melhoria contínua tornam-se práticas importantes (Lopes, 2014; Paladini et al., 2006).

Ao longo de todas estas eras, vários autores como, (António Santos et al., 2007; Hamid et al., 2019; Mainardes et al., 2010; Neyestani, 2017; Quister, 2015) reconhecem o trabalho de diversos especialistas da qualidade: Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby, Taguchi e Ishikawa. Cada um destes gurus contribuiu ao longo dos anos para a formação da teoria de qualidade. Por vezes existindo alguma discordância com desenvolvimentos anteriores, os seus contributos permitiram desenvolver e sedimentar conceitos e técnicas específicas ainda utilizadas atualmente. Todos destacam um conjunto de elementos-chave que se tornaram pilares da teoria da qualidade como o envolvimento da gestão de topo, envolvimento e

autonomia dos colaboradores, gestão baseada em factos e foco no cliente e nas suas necessidades (GOMES, 2004).

As contribuições dadas por estes gurus da qualidade revelaram-se marcos importantes na história da qualidade, sendo algumas delas utilizadas ainda nos dias de hoje pelas organizações:(Paiva, 2015; Rocha J.A. Oliveira, 2006; Sérgio, 2018)

- William Edwards Deming- Ciclo PDCA; 14 princípios da qualidade;
- Joseph Moses Juran- Trilogia de Juran (planeamento da qualidade; melhoria da qualidade; controlo da qualidade); Análise de Pareto; Conceito “pouco vitais e muito triviais”
- Kaoru Ishikawa - Círculos de qualidade; Diagrama de Causa- efeito
- Armand Vallin Fiegenbaum - 9M de Fiegenbaum (9 fatores que influenciam a qualidade)
- Philip Crosby - Zero defeitos; Fazer certo à primeira; Os quatro absolutos da qualidade; Os seis C’s de Crosby; 14 pontos para a gestão da qualidade

Conceito de Qualidade

As ideias sugeridas pelos líderes da qualidade (Crosby; Deming; Ishikawa; Juran; Feigenbaum) contribuíram para a formação da teoria da qualidade, uma vez que as suas ideias influenciaram estudos posteriores (Tari & Sabater, 2004). Assim, a literatura sobre a gestão da qualidade desenvolveu-se progressivamente a partir dessas contribuições iniciais.

Fruto das constantes mudanças do meio envolvente, as organizações e os seus gestores viram-se obrigadas a uma aprendizagem inevitável e constante, levando-as, talvez até de uma forma inconsciente a adotar novos valores, novos estilos de liderança ou até esmo novas estruturas hierárquicas. (Rosa, 2016). Como consequência da alta concorrência, a qualidade foi-se relevando ao longo do tempo como uma das principais ferramentas diferenciadoras para as empresas. Este conceito, passou então a ser um assunto fundamental para o crescimento das organizações, mostrando ser um tema incontornável no quotidiano das mesmas (Mainardes et al., 2010; Silva, 2006). De acordo com (Rosa, 2016), qualidade é um motor de processo de mudança e é um dos conceitos organizacionais mais antigos.

A compreensão do conceito de qualidade pode ser simplificada, tendo por base cinco abordagens:

- **Abordagem transcendental** - Corresponde à noção geral que as pessoas têm sobre a qualidade. Nesta perspetiva, a qualidade não pode ser definida com exatidão, pois

apenas na sua presença é possível reconhecê-la. Nesta abordagem a noção de excelência é abstrata e subjetiva, sendo os padrões muito variados entre as diferentes pessoas.

- **Abordagem baseada no produto** - A presença de características que são requeridas pelo consumidor é a forma mais sintética de referir esta abordagem baseada no produto. A qualidade é vista como uma variável precisa e mensurável. Nesta perspectiva, quanto maior o número de atributos de um produto, maior a sua qualidade e, portanto, mais caro é.
- **Abordagem baseada no cliente** - A qualidade é determinada pela exigência do cliente, ou seja, varia consoante as exigências do indivíduo.
- **Abordagem baseada no valor** - A qualidade é compreendida em relação ao preço do produto. Quanto maior a satisfação e a utilidade do produto e menor o seu preço, maior a sua qualidade. Aqui está refletida a velha máxima da relação qualidade / preço associada ao produto.
- **Abordagem baseada na produção** - A qualidade é a conformidade tendo por base os requisitos definidos aquando a conceção e desenvolvimento de um produto.

Estas abordagens permitem compreender de que forma a qualidade vai sendo percecionada ao longo o ciclo produtivo. O cliente e as suas exigências, são a base para a produção (Mainardes et al., 2010; Silva, 2006).

Segundo vários autores, não existe uma definição exata para o conceito de qualidade (Adam et al., 1997). Isto porque, a qualidade é percebida pelas pessoas de forma subjetiva. Ou seja, este conceito pode variar conforme o que a pessoa esteja a definir e de acordo com o contexto. Pode ainda variar em função do momento em que o mesmo é definido. É, por isso, indiscutível que a qualidade tem uma componente que não é passível de medição e que qualidade absoluta não existe. Considera-se assim um conceito considerado multidimensional. Definir qualidade é, de facto, um exercício desafiador (Mainardes et al., 2010). Segundo (GOMES, 2004) a qualidade é fácil de reconhecer, mas é difícil definir.

Entre as várias definições de qualidade, podemos distinguir as opiniões defendidas por grandes percursores da qualidade:

- “Qualidade é conformidade com as especificações” (Crosby)
- “Qualidade é definida consoante a satisfação das necessidades atuais e futuras dos consumidores” (Deming)

- “Qualidade consiste em garantir a correção dos problemas e das suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados com o marketing, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do consumidor”. (Feigenbaum)
- “Qualidade é a adequação ao uso” (Juran)

Ainda que as definições sejam diferentes entre si, todas elas estão diretamente ligadas à satisfação das necessidades dos consumidores (Mainardes et al., 2010).

Resumindo, e de acordo com a ISO 9000 uma organização focada na qualidade promove uma cultura que se traduz em comportamentos, atitudes, atividades e processos que proporcionam valor ao satisfazer as necessidades e as expectativas dos clientes e de outras partes interessadas relevantes. A qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela aptidão para satisfazer os clientes e pelo impacto, pretendido ou não, sobre outras partes interessadas relevantes.

Origem da norma NP EN ISO 9001

É habitual os consumidores terem uma percepção única sobre um certo produto ou serviço, por isso, é de elevada importância que as organizações estabeleçam métodos para seguir de forma contínua a percepção do cliente quanto ao seu desempenho. Assim fixar padrões e normalizá-los é indispensável para aferir se os processos relacionados com a satisfação do consumidor estão de acordo com as exigências especificadas. É neste contexto que surge a Organização Internacional de Normalização - ISO (International Organization for Standardization).

A Organização Internacional de Normalização - ISO, foi fundada em 1946 e é uma organização não-governamental, constituída por 167 países e 809 órgãos técnicos responsáveis pela elaboração dos padrões das normas (M. Santos et al., 2016). Os técnicos que integram esta organização têm entre as suas funções determinar os padrões internacionais que devem ser cumpridos pelas empresas, com o objetivo de facilitar o comércio internacional.

Em 1987, de forma a uma melhor adaptação às constantes mudanças e evolução das organizações, a ISO lançou a família das normas ISO 9000. Tendo por base o contributo de várias nacionalidades, alcançou-se um consenso relativamente à terminologia, conceitos e práticas relativamente à gestão da qualidade.

De acordo com a ISO as Normas da família ISO 9000 incluem:

- ISO 9001:2015- estabelecem os requisitos de um sistema de gestão da qualidade;
- ISO 9000:2015- abrangem os conceitos básicos e linguagem aplicável;

- ISO 9004:2018- com foco em tornar um sistema de gestão da qualidade mais eficiente e eficaz;
- ISO 19011:2018- estabelece orientações sobre auditorias internas e externas de sistemas de gestão da qualidade

Estas normas estão relacionadas com sistemas de gestão da qualidade e têm como objetivo principal assegurar a qualidade do produto ou serviço, desde a sua origem até chegar ao consumidor. Têm também como foco a redução de desperdícios, melhoria contínua, melhoria na relação cliente-fornecedor e consecutivamente o aumento da produtividade e intensificando os lucros das empresas (Tenório Luna da Silva & Braga Barbosa, 2017).

Mais concretamente, a ISO 9001 contempla um conjunto de processos e procedimentos que devem ser seguidos pelas organizações para a obtenção dos produtos ou serviços. As especificações da norma são de classe mundial, tanto para produtos, como para serviços, como para sistemas. Os requisitos desta norma servem como um guia fornecendo ferramentas para que as empresas e as organizações atendam aos requisitos de qualidade, visando assim a satisfação do cliente (M. Santos et al., 2016). O ponto fundamental das normas ISO é documentar os procedimentos dentro de um sistema e analisá-los de maneira a perceber se estão conforme os requisitos previamente estabelecidos (Nargesiuma et al., 2013).

Resumindo, os padrões da norma ISO estabelecem requisitos que devem ser cumpridos, para que as empresas possam ter o certificado. Por isso, a certificação ISO 9001 é um documento que certifica que uma empresa cumpre todos os requisitos estabelecidos (M. Santos et al., 2016).

Certificação NP EN ISO 9001

A certificação de sistemas de gestão da qualidade tem vindo, como já vimos, a assumir uma grande importância nos últimos anos. Prova disso, é o crescimento do número de certificados emitidos em todo o Mundo. De acordo com a ISO Survey of Certifications com dados relativos a final de 2021 existem no mundo mais de um milhão de organizações certificadas pela Norma ISO 9001. Mais concretamente 1 447 110 certificados válidos em 2021 em todo o Mundo.

Os dados publicados pela ISO, permitem-nos analisar o número de certificações por continente, compreendendo assim, qual o que tem maior crescimento. Analisando assim a tabela a baixo, o continente Asiático é o continente que apresenta maior número de certificados válidos com cerca de 49% dos certificados emitidos mundialmente.

Posteriormente, encontra-se o continente Europeu com menos 10 pontos percentuais do que o continente Asiático. Ainda assim e apesar de ter sofrido um pequeno decréscimo nos últimos

2 anos, a Europa representa em 2021, 39% dos certificados emitidos mundialmente.

Seguidamente, o continente Americano situa-se na terceira posição, sendo que a América do Norte representa 5% dos certificados e a América do Sul com 4% dos certificados. O continente Africano e a Oceânia são os que mais se distanciam relativamente ao número de certificações, apresentando-se na última posição.

Tabela 1- Certificação ISO 9001 por continente

		América do Norte	América do Sul	Ásia	Europa	África	Oceânia	Total
2021	Valor	66962	62428	715567	566770	17619	17764	1447110
	%	5%	4%	49%	39%	1%	1%	
2020	Valor	53153	44060	500070	423694	14119	9511	1044607
	%	5%	4%	48%	41%	1%	1%	
2019	Valor	50790	44429	458440	410736	14240	8878	987513
	%	5%	4%	46%	42%	1%	1%	

Os países com maior número de certificados emitidos em 2021 encontram-se representados na tabela a baixo. Como se pode observar, destaca-se o contributo de três países que compõem o top 3 da lista de países com maior número de organizações certificadas, segundo a norma ISO 9001. A China, com 430 065 certificados emitidos, a Itália com 135 550 e o Japão com 9 608. É de realçar que este grupo de 10 países é responsável por 70% do número de certificados ISO 9001 mundialmente emitidos (ISO Survey, 2021).

Tabela 2- Top 10 Países a nível mundial com maior nº de certificados

País	Nº de Certificados 2021
China	430065
Itália	135550
Japão	96808
Alemanha	81550
França	60539
Reino Unido	55622
Espanha	45740
Índia	45255
Estados Unidos	42498
Brasil	25386

Relativamente à Europa, a Itália é o país europeu com maior representatividade no que diz respeito ao número de certificados pela norma ISO 9001 emitidos em 2021. Este conjunto de países representa cerca de 80% dos certificados emitidos na Europa no ano de 2021.

Tabela 3- Top 10 Países a nível Europeu com maior nº de certificados

País	Nº de Certificados 2021
Itália	135550
Alemanha	81550
França	60539
Reino Unido	55622
Espanha	45740
Polónia	16575
Suíça	16066
Roménia	14641
Holanda	14533
República Tcheca	12580

A par do que acontece no Mundo, também em Portugal tem-se constatado um aumento do número de certificados emitidos. Ainda assim, e analisando os dados publicados pela ISO,

constata-se que a evolução da qualidade em Portugal é lenta. De realçar que Portugal, se situa em 18ª posição no que diz respeito ao número de certificados emitidos na Europa.

Tabela 4- Nº de certificados ISO 9001 emitidos em Portugal

Nº Certificados	2019	2020	2021
ISO 9001	5827	6147	6262

Fonte: IPAC 2022

Motivações para a Certificação

A implementação do sistema de gestão da qualidade e a sua certificação é, de acordo com a norma ISO 9001, um processo voluntário movido pelas motivações e objetivos de cada organização (Cristiana & Cardoso, 2015). Por este motivo, os motivos que levam à certificação têm sido amplamente investigados.

A comunidade científica tem uma opinião relativamente consensual sobre as motivações que levam as organizações a optar pela certificação. Para autores como (Sampaio et al., 2009; G. Santos et al., 1970), as motivações que originam a implementação da certificação ISO 9001 pelas organizações, podem ser classificadas de acordo com duas categorias principais: internas e externas.

As motivações internas estão relacionadas com o objetivo de melhorar a organização internamente, enquanto as motivações externas estão principalmente relacionadas com questões promocionais e de marketing, pressão de clientes e melhoria da quota de mercado. (Sampaio et al., 2009)

De acordo com (Cristiana & Cardoso, 2015; G. Santos et al., 1970), as motivações internas surgem com o objetivo de se atingir melhores performances operacionais (melhoria do sistema de qualidade da organização) ou performance de gestão (melhorar a comunicação entre colaboradores da organização). Para além disso, como exemplo de motivações internas:

- Melhoria da qualidade do produto e/ou serviço
- Melhoria dos processos e procedimentos
- Melhoria da produtividade e/ou eficiência
- Redução de ocorrências
- Gestão da qualidade total
- Redução de custos internos

Os motivos externos prendem-se essencialmente com questões relacionadas com o ambiente externo à organização, ou seja, com todos os elementos fora da organização que têm potencial para afetá-la (como clientes, concorrentes, Governo ou até fornecedores). Podemos referir como motivações externas:

- Vantagens de marketing
- Aumento ou manutenção da quota de mercado
- Pressão imposta pelos clientes
- Vantagem competitiva
- Entrada direta para competir num setor
- Certificação das organizações concorrentes
- Melhoria da imagem pública
- Imposição por parte do Governo

Para (Poksinskae, 2002) citado por (Sampaio et al., 2009) a certificação ISO 9001 é frequentemente usada principalmente como ferramenta de marketing. (Sampaio et al., 09), diz-nos que a pressão dos clientes é uma das principais motivações mencionadas pelas empresas para obter a certificação ISO 9001. Também o autor, (Bhuiyan & Alam, 2005) apresenta resultados referente a este assunto, resultado de um estudo de empresas do Canadá. Afirma, que fruto desse estudo, 63% das empresas certificadas alegam terem-no feito por motivos externos, tendo como principal foco cumprir a expectativa dos clientes.

De acordo com o autor (G. Santos et al., 1970), as motivações para a certificação de acordo com a ISO 9001 variam ligeiramente de país para país. As principais motivações das empresas em Portugal para serem certificadas de acordo com a ISO 9001 são, por ordem decrescente, “melhoria da qualidade”, “imagem corporativa” e “vantagem de marketing”, podendo afirmar-se que a certificação de empresas portuguesas se deve a fatores internos (eficiência) e externos (reação, razões políticas e marketing).

(Corbett et al., 2002) com base numa pesquisa internacional, concluiu que as principais motivações para a certificação ISO 9001 são as seguintes: “melhorias de qualidade”; “melhorias na imagem corporativa”; “vantagem de marketing” e “pressão do cliente”. Relativamente às empresas norte-americanas, uma das razões subjacentes mais importantes para a certificação é a existência de relações comerciais com os mercados europeus (Bhuiyan & Alam, 2005).

Os autores reconhecem em geral a existência de motivações internas e externas para a certificação. Contudo, há divergência no que diz respeito à relevância atribuída aos diferentes tipos de motivação.

Parece haver uma forte relação entre as motivações de certificação das empresas e os correspondentes resultados obtidos. Para autores como, (Sampaio et al., 2009) , quando as empresas reagem às pressões externas para obter a certificação, estas podem adotar uma abordagem minimalista, obtendo melhorias internas limitadas de desempenho.

Na mesma linha de pensamento, surge o estudo de (Llopis & Tarí, 2003), que sugere que as empresas mais preocupadas com os motivos internos são aquelas que obtêm maiores lucros decorrentes da implementação de um sistema de qualidade. Isto porque alcançam uma maior implementação prática dos princípios de gestão da qualidade e são mais propensas a progredir para a gestão da qualidade total. Também de acordo com (Bhuiyan & Alam, 2005), as organizações certificadas por motivos internos têm menor dificuldade em cumprir os requisitos do sistema ISO 9000, pois demonstram vontade própria de melhoria e, portanto, a implementação torna-se mais simples. Por outro lado, as empresas que obtêm certificação por motivos externos apresentam maior dificuldade no cumprimento dos requisitos, pois são pressionados para o fazer, sendo-lhe imposta essa condição, não existindo vontade própria. Acredita-se que a implementação do processo é mais simples para empresas que se certificaram por motivos internos devido ao esforço interno para a melhoria: a gestão participa ativamente no processo de implementação. Já se a empresa se certificar por razões externas, a gestão de topo não se envolve tanto no processo podendo mesmo sentir-se forçada a fazê-lo.

Benefícios da Certificação

Segundo autores como (Alfonso et al., 2006; Khan & Farooque, 2016), os benefícios podem ser agrupados em duas categorias: internos e externos, tal como as motivações. Para estes autores, os benefícios internos correspondem a melhorias da gestão operacional (produtividade, eficiência das operações e redução de custos), qualidade (controlo de qualidade), eficácia organizacional (controlo interno, gestão de recursos humanos, formação e comunicação). Já os benefícios externos dizem respeito à prestação de um melhor serviço ao cliente (satisfação do cliente e redução de reclamações), redução de reclamações a fornecedores (redução de inspeções, melhoria na qualidade de entrega) e vantagens de marketing (vendas, imagem e participação do mercado) (Cristiana & Cardoso, 2015)

(Almeida et al., 2014), identifica um conjunto de benefícios, dando ênfase aos benefícios relacionados com mudanças estruturais da organização, nomeadamente ao nível dos processos, documentação, comunicação e responsabilidades dos colaboradores.

(Kakouris & Sfakianaki, 2018), dá ênfase também aos benefícios internos e externos que as organizações podem obter. Como conclusão do seu estudo, afirma que o sistema de qualidade está diretamente relacionado com melhorias significativas na sistematização; consciência de qualidade; rastreabilidade; aumento da produtividade; maior participação dos colaboradores e atitude colaborativa; melhor desempenho comercial; melhor imagem corporativa e credibilidade.

(Turrioni, 2021), refere que após a implementação de um sistema de gestão da qualidade, as organizações podem obter os seguintes benefícios: económica (vantagem competitiva, redução de custos e possibilidade de aumento de vendas); marketing/económica (acesso a novos mercados, aumento das exportações; satisfação dos clientes); marketing (melhoria da imagem da empresa); qualidade (melhoria nos processos, produtos e serviços e melhoria na comunicação interna). Tal como (Bakator & Čóckalo, 2018), também (Turrioni, 2021) defende que os benefícios da implementação, estão relacionados com maior qualidade do produto e do serviço, melhoria no desempenho operacional, melhoria no desempenho financeiro, melhoria na satisfação do cliente e consequentemente melhor desempenho geral dos negócios.

(Tarí et al., 2012), refere como benefício da certificação o impacto positivo no desempenho financeiro das organizações, através de uma redução de custos e dos níveis de diferenciação.

(Jannah et al., 2020), defendem que o SGQ ISO 9001 permite às organizações a obtenção de vários benefícios, tais como: melhoria na qualidade dos processos e consequentemente dos produtos, aumento da satisfação e confiança dos clientes, aumento da motivação dos colaboradores, criando-se uma cultura de melhoria contínua e refere ainda a possibilidade de acesso a novos mercados. Este estudo incluiu uma comparação entre empresas certificadas e empresas não certificadas e concluiu que empresas que implementaram a ISO 9001 apresentaram uma diferença positiva significativa em termos de qualidade.

No estudo realizado por (Ismyrlis & Moschidis, 2015), os benefícios mais importantes da implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001, avaliados pelos gestores da qualidade das empresas gregas certificadas, parecem ser os seguintes: “melhoria do sistema de qualidade”, “satisfação dos clientes” e “imagem corporativa”; inversamente, os menos importantes são: “custo unitário”, “lucros” e “participação de mercado”.

Na literatura salienta-se também a forte relação entre as motivações para a certificação de SGQ e os benefícios dela resultantes. Desta forma, no âmbito dos benefícios que a certificação pode proporcionar, é indispensável refletir-se sobre as motivações que levam as empresas a certificar-se. Isto porque, existe uma relação entre as motivações que levam as organizações a certificar-se pela norma ISO 9001 e os benefícios decorrentes dessa certificação.

(Ribeiro, 2012) afirma que quando as organizações implementam a certificação tendo por base motivações internas, alcançam benefícios internos, ou seja, benefícios relacionados com a melhoria interna da organização. Por outro lado, quando as organizações se certificam devido a motivações externas, alcançam benefícios externos, isto é, benefícios relacionados com a satisfação do cliente e com questões de marketing e exposição da empresa perante terceiros.

Também nesta linha de pensamento, surge o estudo feito por (Saleem et al., 2011), a pequenas e médias empresas. Este autor afirma que de facto as organizações podem obter benefícios após a implementação de sistemas de qualidade. Contudo este autor, refere também que a maioria das empresas analisadas implementaram a certificação como resultado de pressões externas e que por esse motivo não conseguiram alcançar e desenvolver uma cultura de qualidade. Para este autor, essas organizações poderiam obter mais proveito dos padrões de qualidade se se esforçassem para desenvolver uma forte cultura de qualidade.

(Sampaio et al., 2009) , apresenta outra perspetiva relacionada com os benefícios resultantes da certificação. Refere este autor que as empresas apresentam benefícios decrescentes ao longo do tempo. O que significa que à medida que as organizações avançam na jornada da qualidade e os seus sistemas amadurecem, os benefícios que obtêm da certificação ISO 9001 acabam por diminuir. Para este autor, a relevância da certificação ISO 9001 diminui para empresas que atingem sistemas de qualidade maduros e procuram práticas de melhoria contínua. Para estas empresas, acredita que em vez de se obter vantagem competitiva, a certificação traz custos, atrasos e demasiada documentação.

Para (Islam et al., 2016a), a dimensão das organizações também dita o tipo de benefícios que obtêm. As grandes empresas desfrutam de benefícios internos significativamente maiores do que as pequenas e médias empresas.

Posto isto, é de facto notório que a implementação e desenvolvimento de um sistema de gestão da qualidade traz benefícios para as organizações. Um sistema de gestão da qualidade possibilita que estas se organizem e sincronizem mais eficientemente nas suas operações, documentando os seus processos, eliminando ambiguidades e definindo de uma forma mais clara as funções e responsabilidades de cada colaborador e de cada departamento. De uma

forma geral, a vantagem mais importante diz respeito à introdução de uma forma preventiva de gestão da qualidade, focando os seus esforços sobretudo na prevenção de erros, mais do que a sua posterior deteção e correção.

Resumidamente, pode observar-se que os principais benefícios na certificação da ISO 9001 são: o aumento da satisfação e a redução das reclamações dos clientes, o acesso a novos mercados e a melhoria da imagem, a nível externo. Como benefícios internos observam-se o aumento de vendas, a melhoria nos produtos e serviços oferecidos, o aumento de valor da empresa no mercado de ações, a melhoria da eficiência interna e o aumento/melhoria do conhecimento a nível da qualidade. No entanto, a certificação pela ISO 9001 não apresenta somente benefícios. No ponto seguinte serão abordadas as dificuldades ou barreiras na certificação deste sistema.

Barreiras e Desvantagens da Certificação

A implementação de um SGQ é muito mais do que um conjunto de regras e procedimentos burocráticos, é sobretudo o desenvolvimento de uma nova cultura organizacional que representa mudanças e que conduz a novos desafios e por vezes dificuldades por parte das organizações e dos seus gestores (Sérgio, 2018).

(Almeida et al., 2014), apesar de referir alguns benefícios que surgem da implementação de sistemas de qualidade, afirma também que as organizações apontam algumas dificuldades, nomeadamente no que diz respeito à mudança da cultura organizacional.

Para o autor (Sampaio et al., 2009), o obstáculo mais citado pela literatura no que diz respeito à implementação da ISO 9001 está relacionado com o envolvimento da gestão de topo durante o processo da implementação (que diz ser crucial para o seu sucesso). Outras barreiras identificadas no estudo deste autor pelas empresas são: custos muito altos para a implementação e manutenção; falta de conhecimento por parte dos auditores sobre setores específicos; excesso de papelada; diferentes interpretações entre os auditores; questões éticas relacionadas com os organismos de certificação. Neste estudo, é também referido que as pequenas e médias empresas enfrentam lacunas quanto aos recursos financeiros, humanos e materiais.

Também o autor (Bhuiyan & Alam, 2005), refere que uma das grandes dificuldades prende-se com a falta de comprometimento da gestão de topo neste processo. Refere ainda como dificuldades apontadas pelas empresas a falta de recursos e de formação para a compreensão dos requisitos da norma. Para além disso, este autor afirma ainda que muitas empresas evitam a implementação por receio de enfrentarem obstáculos organizacionais no processo de

implementação (e que, portanto, só o fazem caso seja uma exigência do mercado). Resultado deste estudo, aponta cinco principais processos que são entendidos pelas organizações como difíceis de cumprir os requisitos: processo de avaliação das necessidades dos clientes, processo de comunicação com o cliente, processo de monitorização e medição, processo de design do produto e processo de gestão da qualidade.

Para (Beirão & Cabral, 2000), alguns dos fatores críticos de um sistema de gestão da qualidade está relacionado com os recursos humanos necessários. Isto porque existe a necessidade de disponibilizar pessoal formado e incluir a gestão de topo nas tomadas de decisão.

Para (Mekic & Dinc, 2017), obter a certificação ISO 9000 é um processo demorado, muito complicado e caro. Na mesma linha de pensamento, surge (Heras et al., 2002), que refere também que a implementação de uma norma ISO é um processo caro. Este autor, acredita que o custo de implementação é por isso, mais fácil de suportar para empresas maiores do que para empresas menores, isto porque as empresas maiores têm mais experiência interna, não necessitando de recorrer a consultores externos. Também (de Vries, 2013), refere que um retrocesso para obter benefícios de curto prazo está relacionado com o custo da certificação.

(Bravi et al., 2019) num estudo realizado a empresas italianas, refere que algumas desvantagens da certificação são: maior burocratização das atividades da empresa, aumento da complexidade dos procedimentos da empresa e aumento dos custos (percebidos principalmente pelas pequenas e microempresas).

Já (Kafel & Simon, 2017), identifica como dificuldades da implementação, o fracasso das auditorias e a falta de apoio governamental.

(Sérgio, 2018; Turrioni, 2021), apresentam as dificuldades encontradas por diversos autores, sendo elas:

- Falta de comprometimento e envolvimento de toda a equipa
- Resistência dos colaboradores à mudança
- Ferramentas e linguagem da qualidade
- Aumento de custos, nomeadamente custos com a gestão da qualidade
- Falta de conhecimento
- Redução do número de funcionários
- Adaptação à norma numa fase inicial
- Existência de não conformidades
- Excesso de documentação

- Falta de tempo
- Falta de recursos humanos e materiais
- Falta de envolvimento da gestão de topo

Certificação e Performance Empresarial: Análise de Estudos

Autores	Amostra	Método	Indicadores Financeiros	Variáveis de Controlo	Resultados
(Jannah et al., 2020)	220 gestores financeiros de empresas da indústria	Questionário	Não Aplicável.	Não Aplicável.	A ISO 9001 influencia positiva e significativamente o desempenho financeiro das organizações.
(Forough, 2017)	150 empresas certificadas e 150 empresas não certificadas.	Questionário	Não Aplicável.	Não Aplicável.	O desempenho das instituições que possuem certificação são significativamente diferentes e apresentam desempenho superior.
(Islam et al., 2016)	600 Empresas de diferentes regiões da Malásia.	Questionário	ROA Lucro Crescimento das vendas Redução de Custos gerais	Setor de Atividade; Dimensão das empresas (Nº de funcionários)	Empresas certificadas pela ISO 9001 apresentam benefícios e desempenho financeiro significativamente maiores em comparação com as empresas não certificadas. No entanto, não foi encontrada relação direta significativa entre a certificação ISO 9001 e o desempenho financeiro das empresas.
(Mekic & Dinc, 2017)	84 empresas exportadoras da Bósnia	Questionário	ROA Crescimento das vendas	Dimensão da empresa (Nº de funcionários)	A certificação ISO 9001 tem influência positiva no Desempenho Financeiro das empresas exportadoras.
(Kakouris & Sfakianaki, 2018)	4 empresas (setor de alimentos e bebidas)	Entrevistas	ROA Crescimento das vendas	Setor de Atividade Nº de Funcionários	As normas ISO 9000 podem oferecer melhorias significativas do sistema organizacional interno, contudo não foram observados benefícios financeiros diretos.
(Bakator & Čóckalo, 2018)		Estatística (análise de 25 artigos)		Não Aplicável.	A certificação ISO 9001 pode melhorar o desempenho operacional, a satisfação do cliente, o desempenho financeiro e o desempenho geral dos negócios

(Mirabent et al., 2018)	243 empresas portuguesas certificadas.	Estatística (análise de indicadores financeiros, por um período de 8 anos)	ROA	Sector de Atividade; Dimensão (baseado no nº de funcionários); Ano de certificação	As empresas detentoras de ISO 9001 melhoraram significativamente o seu ROA no período estudado devido às certificações
(Alexander et al., 2021)	179 empresas certificadas pela ISO 9001:2008 e 154 empresas não certificadas.	Estatística (análise de indicadores financeiros)	Vendas líquidas; Lucro Operacional.	Certificada ou não certificada. Sector em que se insere a empresa Nº de funcionários	Os resultados indicaram que as empresas industriais certificadas obtiveram melhores resultados do que as empresas não certificadas, durante a crise financeira de 2007-2008.
(Berbegal-Mirabent et al., 2018)	243 Empresas portuguesas (com múltiplas certificações, incluindo a ISO 9001).	Estatística (análise de indicadores financeiros)	Retorno sobre o Ativo (ROA);	Sector de Atividade; Dimensão das empresas (baseado nos funcionários, receitas e ativos); Ano;	Empresas detentoras de múltiplas certificações melhoraram significativamente o seu ROA no período estudado.
(Reis, 2021)	33 Empresas cotadas na Euronext Lisbon.	Estatística (análise de indicadores financeiros num período de 4 anos (2015-2019))	Retorno sobre o Ativo (ROA); Rentabilidade do capital Próprio (ROE); Tobin's Q Margem do EBITDA	Dimensão (medida pelo ativo total); Endividamento (medido pela dívida total/ativo total); Liquidez geral (medido pelo capital circulante/exigível de curto prazo); Gastos com pessoal.	Os resultados obtidos permitem perceber que a adoção da certificação não são ainda uma característica diferenciadora que possa contribuir para melhores níveis de desempenho em Portugal.
(Pereira, 2020)	35985 Empresas portuguesas.	Estatística (análise de indicadores financeiros)	Retorno sobre os ativos totais (ROA); Volume de negócios	Idade da empresa; Dimensão; Sector de atividade; Localização.	A certificação de qualidade permite às empresas obter um melhor desempenho, medido tanto pela rentabilidade dos ativos, bem como, pelo volume de negócios.
(Sérgio, 2018)	30 Empresas localizadas no Interior de Portugal.	Estatística (análise de indicadores financeiros num período de 4 anos)	Valor Acrescentado Bruto; Produtividade dos Materiais; Produtividade por trabalhador;	Não utiliza	Os resultados obtidos após certificação não são diferentes dos resultados antes da certificação. Para os mesmos períodos as diferenças nesses resultados para as empresas não se diferenciam daqueles que se observam nos setores respetivos para os mesmos períodos.

(Rosa, 2016)	50 Empresas portuguesas certificadas pela ISO 9001 e 141 empresas portuguesas não certificadas.	Estatística (análise de indicadores financeiros tendo por base um período de 11 anos (2003-2014)- análise do ano anterior à certificação, o ano da certificação e os três anos posteriores à certificação).	EVA (retorno sobre o capital investido); CVA (ganho operacional); ROI (retorno sobre o investimento); ROE (retorno sobre os recursos); ROA (retorno sobre os ativos); ROS (retorno das vendas);	Setor de Atividade Ano de certificação Localização (distrito) Crescimento do setor em questão- Criação de uma variável (que corresponde na taxa do volume de negócios para cada um dos setores); Dimensão da empresa (medida pelos ativos totais); Autonomia Financeira.	Os resultados sugerem que a certificação de qualidade não tem um impacto significativo na performance empresarial.
--------------	---	---	--	---	--

Tendo em conta a crescente procura pela certificação desta norma existem cada vez mais pesquisas sobre os efeitos que a mesma produz no desempenho das organizações. Estas análises têm sido feitas sob dois pontos de vista: o desempenho financeiro e o desempenho organizacional (Alfonso et al., 2006).

Analisando alguns estudos com o foco na avaliação do desempenho financeiro, percebe-se que as opiniões dos diversos autores não são consensuais. Estes estudos têm sido realizados tendo por base diferentes metodologias: questionários ou análise de indicadores financeiros.

Relativamente à metodologia de questionários destacamos o estudo realizados pelos seguintes autores: (Forough, 2017; Islam et al., 2016b; Jannah et al., 2020; Kakouris & Sfakianaki, 2018; Mekic & Dinc, 2017).

Estes autores, apesar de utilizarem metodologias semelhantes, obtiveram conclusões distintas como resultado dos seus estudos. Assim, (Islam et al., 2016), como resultado do seu estudo realizado através de um questionário afirma que não foi encontrada relação direta significativa entre a certificação ISO 9001 e o desempenho financeiro. De entre as várias questões feitas a 600 pequenas e médias empresas da Malásia, este autor analisou alguns indicadores financeiros como o retorno sobre os ativos, o lucro, o crescimento das vendas e a redução dos custos gerais, tendo em conta algumas características das organizações como o setor de atividade e o número de funcionários. É então através desta análise que refere que as empresas certificadas pela ISO 9001 apresentam benefícios e desempenho financeiro significativamente maiores em comparação com as empresas não certificadas. Contudo, para este autor, o desempenho financeiro das empresas não é influenciado diretamente pela certificação ISO 9001, mas pelo seu nível de implementação. Com recurso à mesma metodologia mas analisando apenas o setor de alimentação e bebidas surge o estudo de (Kakouris & Sfakianaki, 2018), afirmando que as normas ISO 9000 podem oferecer melhorias significativas do sistema organizacional interno e aumento da competitividade dos produtos, contudo não observou benefícios diretos. Numa outra perspetiva surge (Jannah et al., 2020) que como conclusão do seu questionário realizado a 220 empresários da indústria da Indonésia afirma que a norma ISO 9001 influencia positiva e significativamente o desempenho financeiros das organizações. Ainda utilizando a metodologia de inquéritos podemos analisar o estudo de (Forough, 2017), que comparou o desempenho de 150 empresas certificadas com 150 empresas não certificadas, afirmando que o desempenho das instituições que possuem certificação são significativamente diferentes e apresentam desempenho superior ao das

instituições que não possuem certificação. Também o autor (Mekic & Dinc, 2017), analisando as respostas de 84 gestores de empresas da Bósnia sobre o retorno sobre os ativos e o crescimento das vendas concluiu que a ISO 9001 tem influência positiva no desempenho financeiro das empresas exportadoras. Durante a sua análise realçou a importância de analisar algumas características externas que poderiam ter influência no estudo, refletindo por isso a dimensão das empresas em questão.

Com recurso a uma metodologia idêntica à utilizada neste estudo, podemos distinguir também os estudos de alguns autores.

Recorrendo a uma análise de indicadores financeiros (ROA, ROE, ROS) e tendo em conta algumas variáveis de controlo (dimensão das empresas, crescimento das vendas e setor em que se insere), (Alexander et al., 2021) refere que as empresas certificadas por sistemas de gestão apresentam melhores resultados financeiros do que empresas não certificadas. Este autor fez a sua análise tendo por base dois períodos, um de longo prazo (8 anos) e outro de curto prazo (2 anos), analisando os indicadores financeiros de 179 empresas certificadas e 154 empresas não certificadas.

Por outro lado, surge o estudo de (Rosa, 2016), que analisando empresas portuguesas (certificadas e não certificadas) através de indicadores financeiros por um período de 11 anos afirma que os resultados sugerem que a certificação de qualidade não tem impacto significativo na performance empresarial. Durante o seu estudo, a autora faz referência à importância das variáveis de controlo que podem afetar o estudo, tempo por isso em consideração o setor de atividade, o ano de certificação, a localização das empresas, o crescimento do setor em causa e a dimensão da empresa.

Numa análise de empresas certificadas e sem fazer comparação com empresas não certificadas (Mirabent et al., 2018), tendo em conta 243 empresas portuguesas certificadas, refere que as empresas detentoras da ISO 9001 melhoraram significativamente alguns dos seus indicadores financeiros devido à certificação. Este autor à semelhança dos anteriormente apresentados recorreu também a indicadores financeiros como o ROA e refletindo sobre as variáveis que podem afetar o estudo (as variáveis de controlo) como o setor de atividade, a dimensão das empresas e o ano em que estas forma certificadas. Utilizando a mesma metodologia e com a obtenção de conclusões semelhantes surgem também os estudos de (Berbegal-Mirabent et al., 2018; Pereira, 2020).

Por outro lado, surge o estudo dos autores (Reis, 2021; Sérgio, 2018) que recorrendo também a uma análise de indicadores financeiros não encontram uma relação direta entre a

certificação e melhorias no desempenho financeiro das organizações. De realçar o estudo de (Reis, 2021) que na sua análise de 4 anos, considerou importante analisar variáveis como o endividamento e os gastos com pessoal (variáveis que não foram tidas em contas nos outros estudo analisados).

Posto isto, a literatura já existente não nos permite concluir sobre o impacto que a certificação de sistemas de gestão da qualidade têm no desempenho financeiro das organizações.

Contudo, permite-nos retirar algumas dicas que podem ser utilizadas neste estudo, nomeadamente no que diz respeito às variáveis a utilizar e o período em que se deve basear o estudo.

Desempenho Organizacional

Fruto das constantes inovações tecnológicas, da reestruturação hierárquica das organizações e das constantes mudanças do mercado que o tornam mais competitivo, a gestão empresarial tornou-se bastante mais complexa. Estes fatores refletiram-se num aumento substancial do nível de risco nas decisões de gestão. Tendo em conta este contexto, a avaliação de desempenho, assume um papel importante e decisivo na gestão das empresas, tendo em vista o seu desenvolvimento e sustentabilidade.

Surge por isso, na literatura, autores que defendem a análise do desempenho financeiro como uma importante ferramenta para compreender a performance das organizações. Para (Brites, 2014), a avaliação do desempenho financeiro das empresas é, de facto, uma das perspetivas mais importantes para avaliar o seu desempenho. Isto porque, sintetiza o impacto de todas as decisões de gestão na capacidade de criação de valor, permitindo compreender se as ações e resultados da empresa estão de acordo com a estratégia inicialmente delineada. Os sistemas de avaliação e controlo de desempenho, permitem que as organizações façam um acompanhamento dos seus resultados, comparando-os com os seus objetivos. Desta forma, possibilita que as empresas intervenham com ações corretivas em caso de desvios significativos, acompanhando assim os seus objetivos de forma a alcançá-los. Em alguns casos, como por exemplo, a situação pandémica pelo qual as empresas tiveram de atravessar desde o ano 2019, pode levar a gestão a alterar a estratégia, o planeamento e até mesmo os seus objetivos. Na avaliação de eficácia das atividades e processos, a avaliação de desempenho exige também a utilização de indicadores não financeiros. Neste sentido, os sistemas de avaliação de desempenho têm evoluído, utilizando diversos tipos de indicadores (financeiros e não financeiros). Ainda assim, os indicadores financeiros são, por excelência, os utilizados na avaliação dos esforços realizados pela organização (Carvalho, 2008).

Apesar de cada vez mais se dar maior importância aos fatores não financeiros e intangíveis ligados às organizações e ao seu sucesso, a gestão financeira deve ser englobada no planejamento estratégico das organizações. Isto porque, a análise financeira tem como objetivo avaliar a capacidade da empresa em gerar lucro, ou seja, permite analisar a capacidade de obter resultados superiores aos custos (possível através de uma eficiente gestão de recursos disponíveis- financeiros, materiais e humanos).

É importante que a gestão financeira incorporada nas empresas lhes proporcione diretrizes que permitam que estas assegurem, a médio e longo prazo, vantagens competitivas, de modo a satisfazer as necessidades do mercado e a corresponder às expectativas das partes interessadas.

(Leonardo et al., 2008) refere também a importância de conjugar indicadores financeiros com indicadores não financeiros na avaliação da performance das organizações, considerando que os indicadores financeiros são incapazes de fornecer todas as informações necessárias para a gestão das empresas. No entanto, (Marengo & Diehl, 2012) consideram que indicadores não financeiros apenas devem ser considerados como ferramentas pontuais de medição quando conjugados com indicadores financeiros. Acreditam que apenas dessa forma trazem benefícios para as análises de avaliação de desempenho. (Hegazy, 2012) reforça também essa ideia. Isto porque defende que os indicadores financeiros, como por exemplo satisfação do consumidor ou a quota do mercado dependem de rácios financeiros. Considerando por isso, que os indicadores financeiros são os mais populares na maioria das organizações para análise de desempenho.

Tendo em conta a importância que a avaliação do desempenho financeiro tem para as organizações, vários são os autores que apresentam perspectivas sobre o que é e como deve ser medido do desempenho financeiro. Desta forma, podemos encontrar na literatura algumas definições de desempenho financeiro.

Assim, para (Teixeira & Amaro, 2013) o conceito de desempenho financeiro sintetiza a capacidade que as empresas têm para a criação de valor. Este conceito, pode também ser visto como a forma de avaliação do uso dos ativos. Sendo que, um dos seus objetivos centra-se essencialmente em avaliar a saúde financeira das empresas. Podendo através dessa análise comparar empresas similares ou setores de atividade.

Segundo os autores (Teixeira & Amaro, 2013), o desempenho financeiro engloba o impacto das atividades das empresas, resumindo a sua capacidade para gerar resultados, criar

rentabilidade face aos investimentos realizados, da situação de tesouraria da empresa e da sua sustentabilidade financeira ao longo do tempo.

De acordo com estes autores, podemos associar o desempenho financeiro à informação contabilística proveniente das demonstrações financeiras, como o Balanço, a Demonstração de Resultados e Demonstração de Fluxos de Caixa. Este conjunto de demonstrações financeiras, é de extrema importância, permitindo o cálculo de vários indicadores que tornam possível a obtenção de dados mais concretos sobre o desempenho financeiro das organizações. De facto, para uma análise financeira de uma empresa pode-se recorrer a um conjunto variado de métodos e técnicas de diferentes naturezas, que podem ser utilizados de forma isolada ou, preferencialmente conjugada.

A literatura relacionada com a contabilidade, refere que os elementos das demonstrações financeiras têm diferentes efeitos sobre o valor da empresa no mercado financeiro. Indicadores de lucro operacional, receitas totais e dividendos demonstram ser informações relevantes. Tendo em vista a crescente importância que os indicadores de desempenho têm assumido, a questão da mensuração do impacto de tais divulgações sobre o comportamento dos investidores nos mercados financeiros tornou-se uma questão importante a nível profissional e académico(Almagtome & Abbas, 2020).

(Jacinto, 2012) considera que os indicadores de desempenho são efetivamente uma importante ferramenta que devem ser realistas, coerentes, possíveis de cálculo e que devem fornecer informação relevante. Sendo que o seu uso, pode fornecer uma visão geral da performance das empresas, isto se escolhidos de uma forma apropriada.

Capítulo III- Metodologia

Depois de uma abordagem teórica sobre o tema da qualidade e após a apresentação dos resultados de alguns estudos de forma a relacionar a qualidade com performance financeira das organizações, aborda-se a metodologia que será utilizada nesta investigação. Numa fase inicial identifica-se qual o objetivo da investigação e posteriormente é feito um levantamento das questões e hipóteses. Ainda neste capítulo, é feita uma abordagem aos indicadores financeiros que serão analisados e explicado qual o procedimento para a recolha de dados.

Metodologia de Investigação

Para o cumprimento dos objetivos já estabelecidos, optar-se-á por uma metodologia de recolha de dados de carácter quantitativo. Assim esta dissertação consistirá na revisão de literatura e na recolha de informação de dados. Optou-se por esta metodologia devido à facilidade de obtenção de dados, não existindo necessidade de repostas por partes das empresas, nem correndo o risco de obter uma amostra pouco representativa. Para além disso, a utilização deste tipo de metodologia permite que o estudo seja realizado e as conclusões sejam obtidas sem ser condicionada pelas perspetivas dos gestores das organizações. Acredita-se assim, poder alcançar-se conclusões mais reais.

Os dados quantitativos considerados para a realização deste estudo derivam de diferentes fontes e bases de dados. Para a obtenção da informação relativa às empresas portuguesas certificadas segundo as normas internacionais da qualidade da série ISO 9000, irá recorrer-se às listagens disponibilizadas pelo Instituto Português de Acreditação disponíveis online. De forma a adquirir os dados financeiros e económicos necessários para a elaboração do estudo será utilizada a Base de Dados SABI (sistema de análises de balanços ibéricos), baseando-se principalmente em documentos contabilísticos como o Balanço e a Demonstração de Resultados.

Aos dados obtidos será aplicado um tratamento estatístico fazendo uso de um software adequado, o IBM SPSS Statistics, que conduza à obtenção de conclusões.

Espera-se assim, com este estudo alcançar resposta para os objetivos estipulados, recorrendo-se por isso a uma análise de indicadores económico-financeiros. Desta forma, espera-se ser possível caracterizar o impacto de sistemas de qualidade certificados segundo a norma NP EN ISO 9001, na performance das empresas.

Questões e Hipóteses de Estudo

Face aos objetivos definidos, a investigação foi dividida em várias questões:

- A certificação pela norma NP EN ISO 9001 tem impacto na performance financeira das empresas?
- As empresas certificadas pela norma NP EN ISO 9001 apresentam um melhor desempenho financeiro do que as empresas não certificadas?

Com bases nestas questões, as hipóteses que se colocam para validação são:

- H1: A certificação pela norma NP EN ISO 9001 tem impacto na performance financeira das empresas do setor do mobiliário do distrito de Braga;
- H2: As empresas certificadas pela norma NP EN ISO 9001 apresentam melhor performance financeira do que as empresas não certificadas do mesmo setor;
- H3: O fator dimensão tem impacto na performance financeira das empresas certificadas
- H4: O fator idade tem impacto na performance financeira das empresas certificadas

Indicadores Financeiros a Analisar

Como já referido, os indicadores são indispensáveis para o acompanhamento do desempenho das organizações. Cada vez mais, desempenham um papel importante, na medida em que fornecem, de uma forma mais clara e direta, informações realmente relevantes para as organizações, complementando as demonstrações financeiras. Os indicadores, segundo (Jacinto, 2012) apresentam três funções básicas em qualquer organização: a comunicação quer para utilizadores internos quer para externos; o controlo de modo a que seja possível analisar e controlar o desempenho dos recursos pelos quais são responsáveis; e melhoria pois uma vez identificadas falhas, permite que estas sejam solucionadas e que se façam os ajustes necessários para melhorar os processos internos organizativos. Resumindo, os indicadores financeiros fornecem informação importante uma vez que permitem conhecer a situação financeira da empresa (Brites, 2014).

(Corbett et al., 2002), identifica no seu estudo os principais indicadores para uma análise do desempenho financeiro. Este autor utiliza indicadores como o retorno sobre os ativos (ROA- lucro operacional antes da depreciação dividido pelo total dos ativos). Para examinar o efeito da produtividade, compara os custos das mercadorias vendidas com a percentagem de vendas

(CPV/Vendas). Para examinar o efeito de marketing, comparam as vendas com os ativos (vendas/ativos).

Apesar de na literatura, não haver um consenso sobre os indicadores que se devem utilizar para a avaliação de desempenho das empresas, existe atualmente, um conjunto diversificado de perspectivas para a avaliação. Posto isto, e de acordo com (Teixeira & Amaro, 2013), os diferentes indicadores podem ser organizados de acordo com as seguintes perspectivas:

- Resultados contabilísticos;
- Rentabilidade;
- Fluxos de caixa

Desta forma, e de forma a obter conclusões sobre a performance financeira das empresas a analisar, as variáveis a usar neste estudo são: ROV , RLV, ROA.

Rentabilidade Operacional das Vendas

Este indicador permite avaliar o retorno relativamente ao resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) obtido por intermédio do volume de negócios. Uma vez que não é condicionado pela política financeira da empresa nem pelos encargos fiscais, quanto mais elevado for o valor este indicador, maior a capacidade da empresa de gerar lucros (Brites, 2014).

$$R. O. V = \frac{\text{Resultado Operacional}}{\text{Volume de Negócios}} \times 100$$

Rentabilidade Líquida das Vendas

Este indicador avalia o retorno, em termos de resultado líquido do volume de negócios realizado. Ao contrário do indicador anterior (R.O.V), este reflete os efeitos dos rendimentos e gastos financeiros e, também, dos impostos sobre o rendimento. Quanto maior o valor deste indicador, maior a aptidão do negócio em gerar resultados. Este rácio, reflete o lucro (ou prejuízo) obtido por cada unidade vendida, revelando assim a eficiência do negócio.

$$R. L. V = \frac{\text{Resultado Líquido}}{\text{Volume de Negócios}} \times 100$$

Rentabilidade Operacional do Ativo

A rentabilidade do ativo (ou rentabilidade económica) está relacionada com as decisões de investimento, sendo que permite avaliar o desempenho dos capitais totais investidos pela empresa (Brites, 2014). Este rácio avalia o retorno obtido, em termos operacionais, por cada

unidade monetária investida, pelo que, quanto maior for o seu valor, maior a tendência da empresa obter lucros (Reis, 2021).

$$R.O.A = \frac{\textit{Resultado Operacional}}{\textit{Ativo Total}} \times 100$$

Capítulo IV- Análise e Discussão de Resultados

Relacionando-se a existência de certificação de qualidade com o desempenho financeiro das organizações portuguesas do setor do mobiliário do distrito de Braga, será exposto neste capítulo a análise de dados. São nele apresentados os resultados obtidos resultantes da investigação com o objetivo de encontrar uma relação entre o desempenho financeiro (através de indicadores financeiros) e uma perspetiva de valor e a certificação pela ISO 9001. Serão apresentadas as diferentes variáveis bem como a estatística descritiva, dando assim a conhecer a amostra utilizada na investigação.

A título de nota, importa referir que não foi possível obter dados para todas as empresas existindo por isso a necessidade de eliminar algumas delas. Para além disso, foi importante atribuir alguns critérios dado a amostra não apresentar homogeneidade suficiente. Optou-se, por isso, por eliminar empresas com um ativo menor de 2 milhões de euros (média das empresas certificadas). Foram, ainda, eliminadas empresas por falta de informação, principalmente no que concerne à data da primeira atribuição do certificado ISO 9001. De referir ainda, que esta informação foi conseguida através da consulta dos sites das respetivas empresas ou por contacto direto com as mesmas. Para o cálculo das medidas de performance considerou-se os períodos de análise compreendidos entre 2015 e 2019.

Como referido no capítulo anterior, para a pesquisa das empresas pertencentes ao setor do mobiliário recorreu-se à Base de Dados do Sistema de Análise de Balanços Ibéricos (SABI), comparando esta informação com a base de dados do IPAC. De forma a obter informações à cerca das empresas certificadas portuguesas, segundo as normas internacionais da qualidade da série ISO 9000, foi decidido utilizar as listagens oferecidas pelo Instituto Português de Acreditação disponíveis online. Os dados desta listagem dizem respeito aos certificados, segundo a norma ISO 9001:2015, até ao final do ano de 2021 e nela consta o nome da empresa, a respetiva norma, descrição do âmbito e ainda o distrito a que pertence cada empresa. Após essa filtragem, para cada empresa que consta na lista do IPAC foi necessário recorrer a uma pesquisa individual de forma a obter informação sobre o ano de certificação de cada uma das empresas.

Variáveis Empíricas

De forma a dar resposta às questões de investigação, é necessário explicar quais as variáveis empíricas a serem analisada. Assim, no estudo em causa podemos distinguir três tipos de variáveis. As variáveis de desempenho (variáveis dependentes), as variáveis de controlo (variáveis que influenciam o desempenho das empresas) e a variável associada ao facto de as empresas apresentarem ou não certificação, segundo a norma internacional de qualidade ISO 9001:2015.

Relativamente às variáveis de desempenho, estas terão por base a rentabilidade, analisando assim os indicadores ROV, RLV, ROA.

Uma vez que o principal objetivo desta dissertação está relacionado com o impacto da certificação de qualidade nas empresas portuguesas, é necessário definir a variável de interesse, ou seja, aquela que irá distinguir se a empresa é ou não certificada. Essa variável será denominada como ISO. Esta variável irá permitir indicar se o facto da empresa ser ou não certificada, influencia o seu desempenho. Assim, se a empresa for certificada assume o valor de 1, caso contrário assume o valor de 0.

No capítulo anterior foi referida a importância de algumas vertentes no que diz respeito ao desempenho das empresas. Ou seja, existem duas vertentes que devem ser tomadas em conta neste estudo, que dizem respeito aos fatores internos das empresas (dimensão, idade e localização) e aos fatores externos (setor de atividade). Logo no início deste estudo duas dessas características já foram tratadas tendo em conta que estamos a analisar apenas o setor do mobiliário e o distrito de Braga. Assim, as variáveis localização e setor de atividade já estão controladas.

Quanto à dimensão da empresa, será denominada de DIM.EMP sendo esta medida através do número de trabalhadores de cada empresa aquando a certificação da norma ISO 9001. Espera-se que esta variável permita analisar se as empresas de maior dimensão apresentam desempenho superior face às de menor dimensão. A dimensão é uma variável tida em consideração por muitos autores como é o caso de (Alexander et al., 2021; Berbegal-Mirabent et al., 2018; Islam et al., 2016b; Kakouris & Sfakianaki, 2018; Mekic & Dinc, 2017; Pereira, 2020; Reis, 2021).

No estudo em causa foi criada uma variável que relaciona a dimensão com a certificação (ISO X DIM.EMP) de forma a conseguir compreender o impacto da dimensão das empresas certificadas no desempenho, comparativamente às não certificadas.

No que diz respeito à idade da empresa, será tido em conta o número de anos que a empresa está ao serviço (IDAD.EMP). Pretende-se com esta variável analisar se a idade tem um efeito positivo no desempenho das empresas e se portanto as empresas apresentam melhores resultados ao longo do tempo. Apesar de ser expectável que ao longo do tempo as empresas adquiram maior conhecimento e dessa forma maior crescimento e consequentemente maior desempenho, como visto no capítulo anterior há alguns autores que referem que as empresas com mais idade apresentam menores taxas de crescimento e por isso menor desempenho ao longo do tempo. Face a estas conclusões controversas, será tida em consideração a variável ISOX IDAD.EMP com o objetivo de compreender qual o impacto da idade das empresas certificadas no seu desempenho, comparativamente às empresas não certificadas.

Resultados Empíricos

Para dar início ao teste das hipóteses previamente colocadas, iniciou-se o estudo recorrendo ao teste de Kolmogorov-Smirnov com o objetivo de averiguar se a distribuição das variáveis provém de uma população de distribuição normal.

Tabela 5- Teste de Normalidade

Testes de Normalidade							
	Certificado Numérico	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estatístic a	gl	Sig.	Estatístic a	gl	Sig.
Total do Ativo	,00	,229	22	,004	,704	22	<,001
	1,00	,183	11	,200	,899	11	,181
Rentabilidade Líquida das Vendas	,00	,324	22	<,001	,590	22	<,001
	1,00	,211	11	,185	,820	11	,017
Rentabilidade Operacional das Vendas	,00	,317	22	<,001	,614	22	<,001
	1,00	,203	11	,200	,919	11	,314
Rentabilidade Operacional do Ativo	,00	,330	22	<,001	,570	22	<,001
	1,00	,281	11	,016	,858	11	,055

Tendo por base a relação das variáveis dependentes com a variável dummy, a hipótese nula deve ser rejeitada e portanto devemos considerar que as variáveis não seguem uma distribuição normal. Isto porque o p-value é inferior ao nível de significância assumido de 10%. Com exceção do Total do Ativo, Rentabilidade Líquida das Vendas e Rentabilidade Operacional das Vendas para empresas que apresentam certificado, cujo p-value é superior a

0,10. Não se verificando portanto a existência de distribuição normal dos dados para todas as variáveis, é de optar neste estudo pelos testes não- paramétricos.

Análise Variáveis

Neste capítulo pretende-se apresentar a amostra final analisada por variadas características. Importante referir que a amostra é constituída por 11 empresas certificadas (33%) e 22 empresas não certificadas (67%), todas elas do setor do mobiliário do distrito de Braga.

Na tabela 6, são então apresentadas as principais estatísticas descritivas das variáveis utilizadas no estudo.

Tabela 6- Estatística Descritiva das Empresas da Amostra

Certificado de Qualidade ISO 9001		Dimensão da empresa	Idade da empresa	Total do Ativo	Rentabilidade Operacional das Vendas	Rentabilidade Líquida das Vendas	Rentabilidade Operacional do Ativo
Não	Média	46	24	4 883 228	2,072	,0265	1,281
	Mediana		41	3 884 159	4,402	2,056	2,841
	Mínimo	13	7	2 013 085	-68,492	-69,052	-61,351
	Máximo	119	53	18 990 541	16,931	14,832	14,97
	Desvio Padrão	28,9	13	3 870 271	17,409	16,896	15,070
Sim	Média	27	20	261 637	4,439	2,949	5,176
	Mediana		22	2 280 813	3,959	1,866	3,900
	Mínimo	6	11	257 386	-,102	,310	-,159
	Máximo	77	29	6 131 489	10,861	7,887	12,970

	Desvio Padrão	20,6	5,9	1939875	3,304	2,612	3,905
Total	Média	40	23	4126354,39	2,579	2,861	1,160
	Mediana	32	21	3157080,00	4,290	1,951	3,886
	Mínimo	6	7	257386	-61,350	-68,493	-69,052
	Máximo	119	53	18990541	14,975	16,931	14,832
	Desvio Padrão		11,19	3491050,020	12,541	14,269	13,825

Numa análise sucinta desta tabela, verificamos que a amostra é composta por 67% de empresas certificadas e 33% não certificadas.

Analisando estas estatísticas descritivas podemos observar diferenças entre as várias empresas que constituem a amostra, nomeadamente nas variáveis que dizem respeito à rentabilidade. Assim observamos que existem desempenhos distintos nas empresas da amostra.

Em relação às variáveis de controlo podemos também retirar desta análise conclusões relevantes da amostra deste estudo.

Relativamente à idade, verifica-se que em média as empresas certificadas da amostra têm em média 20 anos, enquanto as empresas não certificadas apresentam em média 24 anos. Sendo que para empresas certificadas as idades variam entre os 11 anos e os 29 e para empresas não certificadas as idades variam entre 7 a 53 anos. Analisando a mediana podemos concluir que mais de metade das empresas da amostra tem uma idade igual ou inferior a 21 anos.

Quanto à variável dimensão, analisada tendo em conta o número de colaboradores de cada empresa constata-se que, as empresas certificadas apresentam em média 27 colaboradores, existindo empresas que contam com 6 colaboradores e empresas que contam com 77 colaboradores. Já as empresas que não apresentam certificação em média empregam 46 colaboradores e compreende entre 13 a 119 colaboradores. Existe assim, um maior desvio para empresas não certificadas do que para empresas certificadas. Através da análise da mediana, verifica-se que metade da amostra tem 32 ou menos colaboradores. Estes valores demonstram que se está a analisar maioritariamente, pequenas empresas.

Analisando também as variáveis baseadas no valor, observa-se que exceto para o valor do ativo todas as variáveis apresentam valores mais altos para empresas certificadas do que para empresas não certificadas. Indicadores esses que podem levar a indicar uma melhor performance para as empresas certificadas do que para empresas que não possuem o certificado.

Análise às diferenças entre empresas certificadas pela qualidade e empresas não certificadas

Esta investigação foi desenvolvida com o intuito de perceber se a certificação, enquanto elemento diferenciador das empresas no mercado, exercia uma influência positiva ao nível do desempenho financeiro das mesmas. Com base na literatura seleccionaram-se variáveis capazes de facultar essa observação.

Nas secções anteriores fez-se identificação dessas variáveis, apresentou-se a estatística descritiva da mesma e ainda se analisou as diferenças das variáveis entre empresas certificadas e não certificadas. É por isso, relevante neste momento operacionalizar a intenção de perceber se a certificação tendo por base a norma ISO 9001 contribui para que sejam atingidos níveis superiores de desempenhos nos elementos para os quais a literatura prevê que se verifiquem melhorias.

Para testar as hipóteses desta investigação optou-se por recorrer a testes estatísticos como elemento de apoio à validade das hipóteses colocadas. Os testes podem ser paramétricos ou não paramétricos. Conforme (Mirabent et al., 2018), para a utilização dos testes paramétricos devemos estar perante valores que seguem uma distribuição normal. Contudo, como visto anteriormente os valores desta amostra não seguem distribuição normal. Desta forma, poderemos recorrer aos testes não-paramétricos, uma vez que não exigem conhecimento da distribuição da variável na população.

Tabela 7- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte-Carlo: Total do Ativo* Certificado

Testes qui-quadrado									
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig. Monte Carlo (Bilateral)			Sig. Monte Carlo (1 lado)		
				Significância	Intervalo de Confiança 99%		Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					a	Limite inferior		Limite superior	a
Qui-quadrado de Pearson	33,000	31	,370	,544	,532	,557			
Razão de verossimilhança	42,010	31	,090	,544	,532	,557			
Teste exato de Fisher-Freeman-Halton	30,618			,544	,532	,557			
Associação Linear por Linear	3,102	1	,078	,067	,061	,074	,017	,014	,020
N de Casos Válidos	33								

Tabela 8- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Operacional das Vendas* Certificado

Testes qui-quadrado									
	Valor	df		Sig. Monte Carlo (Bilateral)			Sig. Monte Carlo (1 lado)		
					Intervalo de Confiança 99%			Intervalo de Confiança 99%	

			Significância Assintótica (Bilateral)	Significância	Limite inferior	Limite superior	Significância	Limite inferior	Limite superior
Qui-quadrado de Pearson	33,000	31	,370	,539	,526	,552			
Razão de verossimilhança	42,010	31	,090	,539	,526	,552			
Teste exato de Fisher-Freeman-Halton	30,618			,539	,526	,552			
Associação Linear por Linear	,202	1	,653	,773	,762	,784	,438	,425	,450
N de Casos Válidos	33								

Tabela 9- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Líquida das Vendas* Certificado

Testes qui-quadrado						
	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig. Monte Carlo (Bilateral)		Sig. Monte Carlo (1 lado)
				Intervalo de Confiança 99%		Intervalo de Confiança 99%

				Significância	Limite inferior	Limite superior	Significância	Limite inferior	Limite superior
Qui-quadrado de Pearson	33,000	31	,370	,545	,532	,558			
Razão de verossimilhança	42,010	31	,090	,545	,532	,558			
Teste exato de Fisher-Freeman-Halton	30,618			,545	,532	,558			
Associação Linear por Linear	,276	1	,599	,738	,727	,749	,408	,395	,421
N de Casos Válidos	33								

Tabela 10- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Certificado

Testes qui-quadrado					
	Valor	df		Sig. Monte Carlo (Bilateral)	Sig. Monte Carlo (1 lado)

			Significância Assintótica (Bilateral)	Significância	Intervalo de Confiança 99%		Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior
Qui-quadrado de Pearson	33,000	31	,370	,537	,524	,550			
Razão de verossimilhança	42,010	31	,090	,537	,524	,550			
Teste exato de Fisher-Freeman-Halton	30,618			,537	,524	,550			
Associação Linear por Linear	,707	1	,400	,507	,494	,520	,213	,202	,223
N de Casos Válidos	33								

O teste do qui-quadrado revela que a certificação da qualidade ISO 9001 tem uma correlação negativa com qualquer um dos indicadores financeiros. Uma vez que o p-value é superior ao nível de significância 10% aceita-se a hipótese nula, considerando-se assim que as variáveis são independentes e portanto não existe correlação entre a variável independente e as variáveis dependentes.

Para confirmação destes resultados foi elaborado um teste de Mann-Whitney.

A utilização deste teste deve-se ao facto de ser a alternativa mais comum aos testes t para amostras independentes e das quais os dados daí provenientes não necessitam de ter distribuições normais.

Tabela 11- Teste de Mann- Whitney

	Hipótese nula	Teste	Sig.
1	A distribuição de Total do Ativo é igual nas categorias de Certificado.	Amostras Independentes de Teste U de Mann-Whitney	,032
2	A distribuição de Rentabilidade Operacional das Vendas é igual nas categorias de Certificado.	Amostras Independentes de Teste U de Mann-Whitney	,693
3	A distribuição de Rentabilidade Líquida das Vendas é igual nas categorias de Certificado.	Amostras Independentes de Teste U de Mann-Whitney	1,000
4	A distribuição de Rentabilidade Operacional do Ativo é igual nas categorias de Certificado.	Amostras Independentes de Teste U de Mann-Whitney	,396

Este teste vem confirmar os resultados já obtidos exceto para o Total do Ativo. Neste caso, aceita-se rejeita-se a hipótese nula, considerando-se por isso que existe uma diferença no total do ativo para os diferentes grupos.

Contudo, para os indicadores financeiros que revelam rentabilidade este teste indica que não existe uma diferença estatisticamente significativa entre empresas certificadas e não certificadas.

Durante a pesquisa da literatura constatou-se a importância de analisar o comportamento dos indicadores financeiros quando exposto a variáveis como a idade e a dimensão da empresa. Para essa análise, realizaram-se testes do qui-quadrado.

De forma a testar algumas ideias apresentadas por autores como (Forough, 2017), recorreremos ao teste do qui-quadrado para testar se as variáveis de rentabilidade quando relacionadas com a dimensão da empresa apresentam dependência entre as mesmas. O mesmo foi feito relacionando as mesmas

variáveis com a idade da empresa, de forma a compreender se empresas com mais anos no mercado tendem a apresentar melhores dados do que empresas mais recentes.

Tabela 12-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte-Carlo: Total do Ativo* Dimensão da empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
			Limite inferior	Limite superior			
,00	Nominal por Nominal	Fi	4,243	,252	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,252	1,000	1,000	1,000
		Coefficiente de contingência	,973	,252	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	3,000	,085	,017	,013	,020
		V de Cramer	1,000	,085	,017	,013	,020
		Coefficiente de contingência	,949	,085	,017	,013	,020
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 13-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Operacional das Vendas* Dimensão da Empresa

Medidas Simétricas						
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo	
					Significância	Intervalo de Confiança 99%
			Limite inferior	Limite superior		

,00	Nominal por Nominal	Fi	4,243	,252	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,252	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,973	,252	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	3,000	,085	,021	,017	,025
		V de Cramer	1,000	,085	,021	,017	,025
		Coeficiente de contingência	,949	,085	,021	,017	,025
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 14-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo- Rentabilidade Líquida das Vendas* Dimensão da Empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
			Limite inferior	Limite superior			
,00	Nominal por Nominal	Fi	4,243	,252	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,252	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,973	,252	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	3,000	,085	,018	,014	,021
		V de Cramer	1,000	,085	,018	,014	,021
		Coeficiente de contingência	,949	,085	,018	,014	,021
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 15-Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Dimensão da Empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior		Limite superior	
,00	Nominal por Nominal	Fi	4,243	,252	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,252	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,973	,252	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	3,000	,085	,019	,016	,023
		V de Cramer	1,000	,085	,019	,016	,023
		Coeficiente de contingência	,949	,085	,019	,016	,023
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 16- Teste do Qui Quadrado por simulação de Monte Carlo: Total do Ativo*Idade Empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior		Limite superior	
,00	Nominal por Nominal	Fi	3,873	,269	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,269	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,968	,269	1,000	1,000	1,000

	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	2,646	,111	,054	,048	,060
		V de Cramer	1,000	,111	,054	,048	,060
		Coeficiente de contingência	,935	,111	,054	,048	,060
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 17- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional das Vendas* Idade Empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
				Limite inferior		Limite superior	
,00	Nominal por Nominal	Fi	3,873	,269	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,269	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,968	,269	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	2,646	,111	,054	,048	,060
		V de Cramer	1,000	,111	,054	,048	,060
		Coeficiente de contingência	,935	,111	,054	,048	,060
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 18- Teste do Qui-Quadrado por simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Líquida das Vendas* Idade Empresa

Medidas Simétricas

Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					Limite inferior	Limite superior	
,00	Nominal por Nominal	Fi	3,873	,269	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,269	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,968	,269	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	2,646	,111	,053	,047	,059
		V de Cramer	1,000	,111	,053	,047	,059
		Coeficiente de contingência	,935	,111	,053	,047	,059
	N de Casos Válidos		11				

Tabela 19- Teste do Qui-Quadrado por Simulação de Monte Carlo: Rentabilidade Operacional do Ativo* Idade Empresa

Medidas Simétricas							
Certificado Numérico			Valor	Significância Aproximada	Significância de Monte Carlo		
					Significância	Intervalo de Confiança 99%	
					Limite inferior	Limite superior	
,00	Nominal por Nominal	Fi	3,873	,269	1,000	1,000	1,000
		V de Cramer	1,000	,269	1,000	1,000	1,000
		Coeficiente de contingência	,968	,269	1,000	1,000	1,000
	N de Casos Válidos		22				
1,00	Nominal por Nominal	Fi	2,646	,111	,051	,045	,056

	V de Cramer	1,000	,111	,051	,045	,056
	Coeficiente de contingência	,935	,111	,051	,045	,056
	N de Casos Válidos	11				

Posto isto e analisando os testes realizados recorrendo à variável dependente dimensão da empresa, aceita-se a hipótese nula para todos os indicadores financeiros de empresas não certificadas. Assume-se assim que para empresas que não possuem certificado não existe associação entre os indicadores financeiros e a dimensão da empresa, não se podendo portanto afirmar que para estas empresas um maior número de colaboradores levará a uma melhor performance das organizações.

Pelo contrário, quando analisada a mesma associação, mas especificamente de empresas certificadas, os resultados obtidos são outros. Para os indicadores Rentabilidade Operacional do Ativo, Rentabilidade Operacional das Vendas, Rentabilidade Líquidas das Vendas e Rentabilidade Operacional do Ativo aceita-se a hipótese nula, considerando-se assim existir uma dependência com a variável dimensão.

Existindo dependência entre as variáveis importa analisar o grau de dependência entre as mesmas, recorrendo-se para isso a medidas de associação baseadas nas estatísticas do qui-quadrado:

- Coeficiente do Phi
- Coeficiente de contingência
- Coeficiente V de Cramer

Observando então os valores destes coeficientes, é de referir que existe uma associação positiva e forte, considerando-se assim que a dimensão da empresa terá impacto nos indicadores financeiros analisados nesta investigação. Assim concluímos que empresas com maior número de colaboradores apresentam maior por norma maior rentabilidade.

A mesma análise foi realizada tendo por base a variável idade, de forma a testar a hipótese que a dimensão das empresas está relacionada com uma melhor performance das organizações. Observou-se nesta análise que para empresas que não são certificadas pela norma ISO 9001 não se constata nenhuma relação entre as variáveis. Para todas elas rejeita-se a hipótese nula, considerando-se assim variáveis independentes.

Contudo, a par do que aconteceu com a variável dimensão da empresa, também a idade da empresa demonstra estar diretamente relacionada com todos os indicadores financeiros analisados. Para os diferentes indicadores financeiros retém-se a hipótese nula, existindo entre as variáveis uma associação positiva e forte. A par de um maior número de colaboradores existe também uma maior rentabilidade das organizações e por isso uma melhor performance das mesmas.

Capítulo V- Considerações Finais

Neste último capítulo pretende-se explicar as principais conclusões do estudo após aplicada a metodologia e discussão dos resultados obtidos. São ainda apresentadas neste capítulo as limitações encontradas durante a investigação bem como sugestões de investigações futuras que possam relacionar a certificação da qualidade pela norma ISO 9001 com a performance financeira das organizações.

Principais Conclusões

Tendo em conta a crescente popularidade do tema qualidade, em especial a certificação das empresas pela norma ISO 9001 foi pertinente elaborar uma investigação que analisasse o impacto desta certificação no desempenho financeiro das organizações. Deste modo, recorreu-se a um grupo específico de empresas certificadas pela norma da qualidade ISO 9001. Empresas essas do setor do mobiliário do distrito de Braga. Este estudo foi conduzindo tendo por base uma comparação entre empresas certificadas e empresas não certificadas. Um dos objetivos desta investigação é analisar o efeito isolado que a certificação por esta norma pode ter sobre o desempenho financeiro das empresas, compreendendo se de facto as empresas certificadas apresentam melhores performances financeiras do que empresas não certificadas. Avaliou-se ainda o impacto das variáveis idade e dimensão da empresa no desempenho financeiro das organizações, analisando quais os efeitos dessas variáveis na performance.

Em conclusão dos resultados do estudo empírico importa salientar o facto das empresas certificadas não apresentarem uma performance superior à das empresas não certificadas. Este resultado está em consonância com os resultados obtidos por outros investigadores nomeadamente (Islam et al., 2016), (Rosa, 2016), (Kakouris & Sfakianaki, 2018) (Reis, 2021).

Ainda como conclusão deste estudo, importa referir que os indicadores financeiros quando confrontados com as variáveis dimensão e idade da empresa apresentam comportamentos diferentes para empresas certificadas e para empresas não certificadas. Assim, para empresas não certificadas estas variáveis demonstram não ter impacto. Contudo para empresas certificadas há uma relação de dependência com as variáveis idade e dimensão da empresa. Considera-se na análise desta investigação que empresas certificadas com maior número de anos a operar no mercado apresentam melhor performance financeira. O mesmo acontece

com a variável dimensão da empresa, considerando-se que empresas certificadas com maior número de colaboradores apresentam maior performance financeira.

Analisando as hipóteses colocadas, conclui-se que:

A certificação pela norma NP EN ISO 9001 não tem impacto na performance financeira das empresas do setor do mobiliário do distrito de Braga (hipótese 1);

As empresas certificadas pela norma NP EN ISO 9001 não apresentam melhor performance financeira do que as empresas não certificadas do mesmo setor (hipótese 2);

O fator dimensão e idade têm impacto na performance financeira das empresas certificadas (hipótese 3 e 4)

Limitações da Investigação

Na realização desta investigação as dificuldades encontradas ao longo da sua execução foram múltiplas. Desde já, como primeiro obstáculo destaca-se o facto de à data, o site do Instituto Português da Acreditação (IPAC) ser isento de informação acerca das empresas certificadas por ano, obrigando assim a um trabalho redobrado de forma a permitir a descoberta das empresas que poderiam integrar a amostra desta investigação.

Acrescenta-se ainda como dificuldade desta investigação a necessidade de acesso a dados contabilísticos fiáveis das empresas, demonstrando este ser também um enorme desafio, existindo por vezes falta de informação de algumas empresas para o período selecionado.

Considera-se também como limitação deste estudo a dificuldade em filtrar da listagem de empresas do setor selecionado quais as empresas certificadas e não certificadas. Pelo facto de não existir na base de dados SABI nenhum filtro referente à certificação de cada empresa, após extrair listagem de empresas do setor foi necessária uma comparação dessa listagem com a Base de Dados do IPAC, criando-se assim um filtro de empresas que possuíam certificado e empresas que não possuíam certificado.

Claramente que a possibilidade de consulta dos dados contabilísticos do SABI foi crucial para a obtenção da amostra. Também o contacto com as empresas quer a nível telefónico, presencial ou até eletrónico foi essencial para contornar as dificuldades encontradas.

Investigações Futuras

Tendo por base os resultados desta investigação é possível indicar algumas sugestões para investigações futuras, que poderão contribuir de forma sustentada para a literatura.

Assim, destacam-se como pontos importantes uma análise constituída por uma linha temporal maior, permitindo acompanhar a evolução dos indicadores financeiros das empresas. Na presente dissertação foi analisado o comportamento entre empresas certificadas e empresas não certificadas. Para futuros trabalhos poderia ser interessante não haver essa comparação analisando-se apenas empresas certificadas e analisar e compreender a evolução do desempenho das mesmas antes e após a certificação. Mantendo, portanto, a linha de união da ISO 9001 e os indicadores financeiros, seria interessante analisar se a performance empresarial evolui proporcionalmente ao número de anos que a empresa detém o certificado.

Bibliografia

- Adam, E. E., Corbett, L. M., Flores, B. E., Harrison, N. J., Lee, T. S., Rho, B. H., Ribera, J., Samson, D., & Westbrook, R. (1997). An international study of quality improvement approach and firm performance. *International Journal of Operations and Production Management*, 17(9), 842–873.
- Alexander, R., Mateo, Z., Rafael, Á., & Lorente, M. (2021). ISO 9001: a vaccine for time of crisis. *Measuring Business Excellence*, 25(3), 287–299. <https://doi.org/10.1108/MBE-07-2020-0100>
- Alfonso, J., Rafael, R.-E.-J. G.-B.-&anjo, & Administración, M.-L.-D. (2006). An Analysis of the Degree of Small Companies' Dissatisfaction with ISO 9000 Certification. *Gestão Da Qualidade Total*, 17, 507–521.
- Almagtome, A. H., & Abbas, Z. F. (2020). Value Relevance of Financial Performance Measures: An Empirical Study. *International Journal of Psychological Rehabilitation*, 24(07), 1475–7192.
- Almeida, J., Domingues, P., & Sampaio, P. (2014). Different perspectives on management systems integration. *Total Quality Management and Business Excellence*, 25(3–4), 338–351.
- António Santos, N., Teixeira, A., & Rosa, Á. (2007). *Gestão da Qualidade- De Deming ao modelo de excelência EFQM* (M. Robalo, Ed.; Edições Sílabo LDA).
- Bakator, M., & Čóckalo, D. (2018). Improving business performance with ISO 9001: A review of literature and business practice. *The European Journal of Applied Economics*, 15(1), 83–93.
- Beirão, G., & Cabral, J. S. (2000). *A reacção da bolsa portuguesa à Certificação ISO 9000*.
- Berbegal-Mirabent, J., Marimon, F., Casadesús, M., & Sampaio, P. (2018). A better world with Quality. In Congresso Internacional de Engenharia e Gestão da Qualidade (Ed.), *3rd International Conference on Quality Engineering and Management*.
- Bhuiyan, N., & Alam, N. (2005). An investigation into issues related to the latest version of ISO 9000. *Total Quality Management and Business Excellence*, 16(2), 199–213.
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 quality management system standard: Companies' drivers, benefits and barriers to its implementation. *Quality Innovation Prosperity*, 23(2), 64–82.
- Brites, A. C. (2014). *Relatórios de Gestão e Indicadores Financeiros e de Gestão*.
- Carvalho, I. R. (2008). Gestão Baseada no Valor. *TOC*, 50–59.
- Corbett, C. J., Montes, M. J., Kirsch, D. A., & Álvarez.Gil, M. J. (2002). *Does ISO 9000 certification pay?*
- Corbett, C. J., Montes-Sancho, M. J., & Kirsch, D. A. (2005). The financial impact of ISO 9000 certification in the United States: An empirical analysis. In *Management Science* (Vol. 51, Issue 7, pp. 1046–1059).

- Cristiana, M., & Cardoso, P. (2015a). *MOTIVAÇÕES E BENEFÍCIOS DA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE EM ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS.*
- Cristiana, M., & Cardoso, P. (2015b). *MOTIVAÇÕES E BENEFÍCIOS DA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE EM ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS.*
- de Vries, H. J. (2013). *The Relationship Between ISO 9001 and Financial Performance: a Meta-analysis.*
- Delducca, S. (2003). *Contribuições da ISO 9001:2000 ao Processo de Desenvolvimento de Produtos.*
- Dias, A. (2012). EFICIÊNCIA DA ISO 9001 EM PORTUGAL: UM ESTUDO QUALITATIVO A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA TEÓRICA HOLÍSTICA. *International Journal for Quality Research* , 7, 31–62.
- Forough, A. (2017, May). A Comparative Study Between the Performance of ISO 9001:2008 Certified and Non-Certified Banks and Financial and Credit Institution: The Case of Tehran. *Revista Internacional de Gestão e Desenvolvimento Científico* , 5(5), 188–196.
- GOMES, P. J. P. (2004). A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação.
- Guedes, J. P. M. (2008). *Performance das empresas certificadas.*
- Hamid, S. R., Isa, S., Chew, B. C., & Altun, A. (2019). Quality Management Evolution from the Past to Present: Challenges for Tomorrow. *Organizacija*, 52(3), 157–186.
- Hegazy, M. A. A. (2012). The Development of Key Financial Performance Indicators for UK Construction Companies. *Accounting, Accountability & Performance*, 17.
- Heras, I., Dick, G. P. M., & Casadesús, M. (2002). ISO 9000 registration's impact on sales and profitability: A longitudinal analysis of performance before and after accreditation. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(6), 774–791.
- Islam, M. M., Habes, E., Karim, A., & Syed Agil, S. O. bin. (2016a). Quality certification and company performance – the newly developed country experience. *Journal of Business Economics and Management*, 17(4), 628–644.
- Islam, M. M., Habes, E., Karim, A., & Syed Agil, S. O. bin. (2016b). Quality certification and company performance – the newly developed country experience. *Journal of Business Economics and Management*, 17(4), 628–644.
- Ismyrlis, V., & Moschidis, O. (2015). The effects of ISO 9001 certification on the performance of Greek companies: A multidimensional statistical analysis. *TQM Journal*, 27(1), 150–162.
- Jacinto, J. M. Q. (2012). *A importância do relatório de gestão na divulgação dos indicadores de desempenho: o caso dos institutos politécnicos portugueses.*
- Jannah, M., Fahlevi, M., Paulina, J., Nugroho, B. S., Purwanto, A., Subarkah, M. A., Kurniati, E., Wibowo, T. S., Kasbuntoro, Kalbuana, N., & Cahyono, Y. (2020). Effect of ISO 9001, ISO 45001 and ISO 14000 toward financial performance of Indonesian manufacturing. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(10), 894–902.

- Kafel, P., & Simon, A. (2017). The reasons for decertification of ISO 9001: Financial aspects. *Quality Innovation Prosperity*, 21(3), 173–184.
- Kakouris, A. P., & Sfakianaki, E. (2018). Impacts of ISO 9000 on Greek SMEs business performance. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(10), 2248–2271.
- Khan, A., & Farooque, J. A. (2016). MOTIVES AND BENEFITS OF ISO 9001 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: AN EMPIRICAL STUDY OF INDIAN SMEs. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 13(3), 320.
- Leonardo, A., Callado, C., André, A., & Almeida, M. A. (2008). A UTILIZAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO NÃO-FINANCEIROS EM ORGANIZAÇÕES AGROINDUSTRIAIS: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO. In *Organizações Rurais & Agroindustriais* (Issue 10).
- Llopis, J., & Tarí, J. J. (2003). The importance of internal aspects in quality improvement. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 20(3), 304–324.
- Lopes, J. C. (2014). *Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico Mestrado em Estratégia Empresarial*.
- Mainardes, E. W., Lourenço, L., & Tontini, G. (2010). Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade. In *Revista Gestão.Org* (Vol. 8, Issue 2).
- Marengo, S. T., & Diehl, C. A. (2012). A Divulgação de Indicadores não Financeiros em Sites Municipais Gaúchos. *Gestão & Regionalidade*, 27(81).
- Mekic, E., & Dinc, M. S. (2017). Impacts of Organizational Learning Capability and ISO 9001 Effectiveness on Financial Performance of Exporting Companies in the Deferation of Bosnia and Herzegovina. *Economic Review- Journal of Economics and Business*, 15(1), 47–61.
- Mirabent, B., Jasminas, Marimon, Frederico, Casadesús, Martí, Sampaio, & Paulo. (2018, July). Assessing the financial effects of adopting multiple certifications. *Proceedings of the 3rd ICQEM Conference, Barcelona, Spain*. <http://icqem.dps.uminho.pt/>
- Nargesiuma, Z. R., Banianib, A. M., Galankashib, R., Ziaeib, F., Zahraeeb, S. M., & Abdolghader, Y. (2013). OBD-related Issues in Effective Implementation of ISO 9001. *Jurnal Teknologi*.
- Neyestani, B. (2017). Princípios e Contribuições da Qualidade Total Gurus de gestão (TQM) nos negócios Melhoria da Qualidade. *Departamento de Engenharia Civil, Universidade de La Salle, Manila, Filipinas*.
- Ochieng, J., Muturi, D., & Njihia, S. N. (2015). The impact of ISO 9001 implementation on organizational performance in Kenya. *TQM Journal*, 27(6), 761–771.
- Paiva, C. (2015). *Impacto da Certificação NP ISO 9001 na Satisfação dos Clientes*. Universidade Fernando Pessoa .
- Paladini, E. P., Bouer, G., Ferreira, J. J. do A., Carvalho, M. M., Miguel, P. A. C., Samohyl, R. W., & Rotondaro, R. (2006). *Gestão da Qualidade- Teoria e Casos* (Elsevier Editora Lda, Vol. 2).
- Pereira, C. V. G. (2020). *O Impacto da Certificação de Qualidade nas Empresas Portuguesas*.

- Quister, E. (2015). "GURUS" DA QUALIDADE TOTAL. UM PARALELO DE SUAS CONTRIBUIÇÕES COM A ABORDAGEM "SISTÊMICA" DAS ORGANIZAÇÕES.
- Reis, S. da C. A. (2021). *Impacto da adoção das ISO 14001 e ISO 9001 na performance empresarial: O caso português.*
- Rezende, I., Salvador, N., Oliveira, R., & Junior, A. (2006). *Avaliação do Desempenho Económico-Financeiro das Empresas Brasileiras sob a Ótica da Implementação das Normas ISO 9000.*
- Ribeiro, S. (2012). *Os benefícios e as dificuldades na certificação da qualidade.*
- Rocha J.A. Oliveira. (2006). *Gestão da Qualidade - Aplicação aos Serviços Públicos* (Escolar Editora).
- Rosa, M. (2016). *Certificação de Qualidade: Impacto na Performance das Empresas Portuguesas.*
- Saleem, I., Siddique, I., Akmal, A., Khan, M. S. M., Khan, M., & Sutan, S. (2011). Impact assessment of ISO 9000 series on the organizational performance: Empirical evidence from small and medium enterprise (SME) sector of Pakistan. *AFRICAN JOURNAL OF BUSINESS MANAGEMENT*, 5(26). <https://doi.org/10.5897/ajbm11.1330>
- Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2009). ISO 9001 certification research: Questions, answers and approaches. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 26(1), 38–58.
- Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2011). The economic impact of quality management systems in Portuguese certified companies: Empirical evidence. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 28(9), 929–950.
- Santos, G., Costa, B., & Leal, A. (1970). Motivation and benefits of implementation and certification according ISO 9001 – the Portuguese experience. *International Journal of Engineering, Science and Technology*, 6(5), 1–12.
- Santos, M., Guevara, P., Kovaleski, J., Helene, M., Canteri, G., & Helena, M. (2016). *Normas ISO 9001: Âmbito das mudanças da nova.*
- Sérgio, H. S. da S. M. (2018). *Efeitos da certificação ISO 9001 (qualidade) no desempenho de empresas portuguesas do Interior.*
- Silva, J. R. (2006). *Gestão da Qualidade: Estudo Conceitual.* Faculdade Ciências Sociais Aplicadas .
- Souza, F. F. (2021). *O Impacto de Certificações da Qualidade no Desempenho de Empresas do Setor Privado da Saúde em Portugal.* Universidade Autónoma de Lisboa "Luís de Camões."
- Tarí, J. J., Molina-Azorín, J. F., & Heras, I. (2012). Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 standards: A literature review. In *Journal of Industrial Engineering and Management* (Vol. 5, Issue 2, pp. 297–322).
- Tarí, J. J., & Sabater, V. (2004). Quality tools and techniques: Are they necessary for quality management? *International Journal of Production Economics*, 92(3), 267–280.

Teixeira, N. M. D., & Amaro, A. G. C. (2013). AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO E DA CRIAÇÃO DE VALOR – UM ESTUDO DE CASO. *Revista Universo Contábil*, 157–178.

Tenório Luna da Silva, T., & Braga Barbosa, A. D. F. (2017). Evolução da norma ISO 9001: uma análise comparativa. *Revista de Engenharia e Pesquisa Aplicada*, 2(4).

Turrioni, J. B. (2021). *ISO 9001 E A CERTIFICAÇÃO DIANTE IMPACTOS ECONÔMICOS*.