

DIRECTÓRIO UNIÃO EUROPEIA

2025/26 | Anual
DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

SISTEMA PORTUGUÊS
DA CERTIFICAÇÃO

NORMALIZAÇÃO EUROPEIA



Ambiente



Consultoria
energética



Testes &
ensaíos



Qualificação
& inspeções

Centro de excelência técnica
e especialistas nas áreas de

Energia & ambiente

Apoiar a gestão e manutenção de ativos elétricos

Desenvolver ensaios laboratoriais para análise
física química e biológica de diferentes tipos de
águas e amostras sólidas

Qualificar e inspecionar equipamentos elétricos

Desenvolver projetos de consultoria e inovação

Saiba mais em labelec.edp.com



edp
Labelec

Acreditações e certificação

A acreditação pelo IPAC, segundo a norma NP EN ISO/IEC 17025, reforça a confiança dos clientes nos ensaios realizados pelo EDP Labelec

Ambiente



Medidas elétricas



Contagem de energia

LAB-CE

Reconhecido pelo Instituto Português da Qualidade como Organismo de Verificação Metrológica



Alta tensão



Materiais isolantes



Termografia



Certificação integrada
em qualidade, ambiente e segurança



DIRECTÓRIO UNIÃO EUROPEIA

FICHA TÉCNICA

EDITOR

Webtraços – Edições e Marketing,
Lda.

DIRETORA

Luísa Silva

COORDENAÇÃO

Cláudio Silva
Gabinete de Comunicação
e Imagem da Webtraços

GRAFISMO

C. Nunes

CAPA

Paulo R. Nunes
Foto de Deirdre Corcoran

PROPRIEDADE

Webtraços – Edições e Marketing,
Lda.

DIRECTÓRIO UNIÃO EUROPEIA

Tel.: +351 309 930 361
geral@directoriuniaoeuropeia.eu
www.directoriuniaoeuropeia.eu

SUMÁRIO

5	Relacre – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal
8	O impacto de certificações da qualidade no desempenho de empresas do setor privado da saúde em Portugal
50	Bureau Veritas
52	Empresas Certificadas
61	Escola Superior Agrícola do Politécnico de Beja
62	Laboratórios Acreditados
65	O Papel da Responsabilidade Social na Consolidação da Reputação Organizacional



A CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS: UM MOTOR PARA A VALORIZAÇÃO EMPRESARIAL E O DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

Num contexto empresarial cada vez mais exigente e competitivo, a certificação de pessoas assume um papel determinante na valorização do capital humano e no crescimento sustentável das organizações. Este processo, que atesta formalmente as competências técnicas, comportamentais e éticas de um profissional, não só reforça a confiança do mercado, como também contribui de forma significativa para o desenvolvimento económico do país.

Ao certificar os seus colaboradores, as empresas demonstram um compromisso inequívoco com a qualidade, a transparência e a excelência operacional. Trata-se de um investimento estratégico que se traduz em maior eficiência, redução de erros e melhoria contínua dos processos. A certificação promove ainda a harmonização de práticas, facilitando a mobilidade laboral e a competitividade internacional das organizações portuguesas.

Por outro lado, para os profissionais, a certificação representa um reconhecimento objetivo das suas competências, aumentando a sua empregabilidade e capacidade de progressão na carreira. Num mercado de trabalho em constante evolução, onde a obsolescência de conhecimentos é uma realidade, a certificação permite validar aprendizagens adquiridas ao longo da vida, reforçando a ligação entre o sistema educativo, a formação profissional e as reais necessidades das empresas.

Ao nível macroeconómico, a aposta na certificação de pessoas contribui para o aumento da produtividade nacional, a criação de emprego qualificado e a promoção de uma cultura de mérito e valorização do saber-fazer. A economia portuguesa só tem a ganhar com profissionais mais bem preparados, empresas mais robustas e uma sociedade mais exigente no que respeita à qualidade e à responsabilidade profissional.

Em suma, a certificação de pessoas é muito mais do que um selo de qualidade individual — é uma alavanca poderosa para o desenvolvimento económico e social, sendo essencial que empresas, profissionais e entidades certificadoras continuem a trabalhar em conjunto para consolidar esta prática como um padrão de excelência em Portugal.

O PAPEL DA RELACRE NA CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS

Dando resposta a necessidades emergentes do mercado, a RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal desenvolveu há mais de 20 anos um Organismo de Certificação de Pessoas que se integra na sua estrutura, atualmente acreditado pelo IPAC – Instituto Português de Acreditação, de acordo com a norma NP EN ISO/IEC 17024, ao abrigo do qual certifica a competência de 2 profissões:

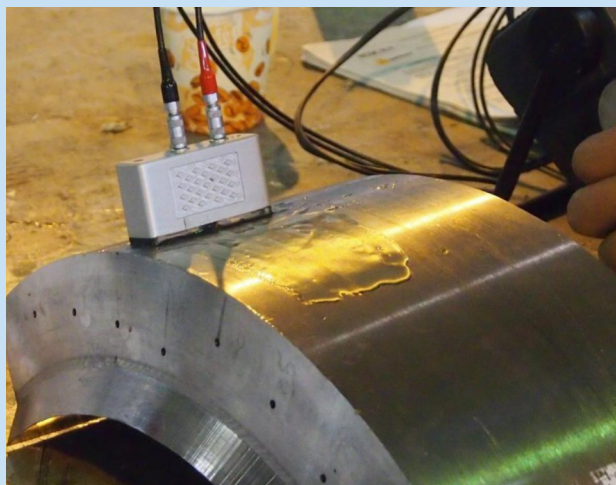
- Técnicos de Colheita de Amostras de Água destinada ao Consumo Humano
- Técnicos de Ensaio Não Destrutivos



A **certificação dos técnicos de colheita de amostras de água** permite dar resposta a uma exigência da legislação nacional que regula a qualidade da água e assim garantir fiabilidade nos resultados das análises efetuadas pelos laboratórios acreditados.

Todas as pessoas certificadas são submetidas a um exame teórico e prático, onde é feita uma simulação de uma colheita de amostras de água para consumo humano. Desta forma, é garantida harmonização e confiança no processo, tendo em vista proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da eventual contaminação da água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição.

Os **Ensaio Não Destrutivos (END)** fornecem informação sobre o objeto ensaiado sem que este sofra qualquer deterioração. Portanto, os END são aplicáveis em qualquer fase do processo de produção, inclusivamente durante o tempo de vida útil do componente ou peça a ensaiar. São, também, utilizados em serviços de inspeção e controle das condições de funcionamento de exploração, medição de componentes, distâncias e para calibração de propriedades físicas, como a dureza e tensão interna. Podem-se adaptar aos processos de produção automática, bem como na inspeção de problemas em áreas localizadas.



Os setores industriais onde mais se utilizam os END, são os seguintes:

- Aeronáutica (estrutura, trens de aterragem, hélices, turbinas, etc.)
- Alimentar
- Arte e Património
- Automóvel (motores e peças de reposição, estrutura, carroçaria, elementos de direção e transmissão)
- Construção civil (estruturas, pontes, recipientes e tanques de pressão, cabos de elevadores, teleféricos)
- Metalurgia (inspeções em linha)
- Naval (submarinos, navios, plataformas offshore)

- Parques de diversões e lazer
- Parques industriais (nuclear, térmica, eólica, petroquímicas, refinarias, celulose e fábricas de papel, processamento de minerais, turbinas, caldeiras)
- Setor Ferroviário (trilhos e rodas)
- Soldadura
- Tubagens (oleodutos, gasodutos)

A certificação dos técnicos END é feita de acordo com uma Norma harmonizada – EN ISO 9712 e a existência de acordos de reconhecimento mútuo permite que a certificação seja válida e reconhecida em qualquer país do mundo. Por outro lado, permite também cumprir um dos requisitos da Diretiva 2014/68/UE, relativa à disponibilização de equipamentos sob pressão no mercado, nomeadamente no que diz respeito à qualificação do pessoal, que realiza os ensaios não destrutivos, nas juntas definitivas do equipamento sob pressão.

A RELACRE certifica técnicos END no seguinte âmbito:



Na componente internacional, a RELACRE tem uma importância central no reconhecimento da certificação, essencial para garantir a mobilidade de profissionais que atuam na realização de ensaios não destrutivos. Neste âmbito, a RELACRE é membro das entidades EFNDT e ICNDT, sendo signatária dos acordos de reconhecimento que se estabelecem ao abrigo dessa ligação.

OS LABORATÓRIOS, A SEGURANÇA E A QUALIDADE DE VIDA

RELACRE
34 anos

Formação
 Certificação de Pessoas
 Eventos
 Comissões Setoriais
 Assessoria Técnica e Auditoria
 Ensaios de Aptidão

RELACRE
ASSOCIAÇÃO DE LABORATÓRIOS ACREDITADOS DE PORTUGAL

+351 213 139 840
 geral@relacre.pt
 www.relacre.pt

Estrada do Paço do Lumiar
 Campus do Lumiar - Edifício D, 1º Andar
 1649-038 Lisboa
 Portugal

O IMPACTO DE CERTIFICAÇÕES DA QUALIDADE NO DESEMPENHO DE EMPRESAS DO SETOR PRIVADO DA SAÚDE EM PORTUGAL

I INTRODUÇÃO

No cenário atual em que vivemos, onde as empresas atuam em um ambiente de extrema competição, para continuar com as portas abertas se faz necessário, mais do que nunca, que os gestores levem as instituições no sentido de serem cada vez mais eficientes. É preciso buscar alternativas para conquistar a preferência dos clientes e, conseqüentemente, obter melhores resultados e alcançar destaque no mercado. Com o passar do tempo, a relevância do tema qualidade tem aumentado no ambiente de negócios, impulsionado principalmente pelas indústrias e suas tecnologias utilizadas para melhorar a qualidade de vidas das pessoas (Juran e Gryna, 1991). Neste contexto a gestão da qualidade alcançou destaque, sendo bastante abordada ao longo dos anos devido o seu papel fundamental para os negócios, uma vez que por meio dela muitas transformações podem ocorrer, resultando em melhorias nas mais diferentes áreas.

A literatura acadêmica apresenta diversas definições para a qualidade, entretanto, de acordo com Alic (2014), a excelência, o atendimento e superação das expectativas dos clientes, além de uma atuação em conformidade com as especificações técnicas podem ser consideradas variações destas definições. De forma geral, a qualidade pode ser entendida sob duas perspectivas. A primeira delas é a considerada popular e envolve a percepção das pessoas a respeito dos produtos e serviços que consomem diariamente. Já a segunda está mais ligada aos negócios, onde questões como fazer melhor e alcançar menores custos são de suma importância (Baptista, Nogueira e Filho, 2018). Independentemente da perspectiva que se utilize, para alcançar uma maior qualidade são necessárias transformações, entretanto, é necessário saber o que se pretende mudar, qual o objetivo, bem como as ferramentas necessárias neste processo.

As transformações fazem parte do ambiente de negócios, e nessa ótica empresarial, de acordo com Escobar e Martínez (2013), a qualidade também passou por mudanças, seja no tocante a questões burocráticas como documentos e procedimentos, ou no que diz respeito a novas formas de realizar as atividades. Em um primeiro momento a qualidade estava

ligada a realização de inspeções para encontrar produtos com defeitos, mas aos poucos, acabou envolvendo aspectos como a eliminação dos defeitos, adoção de ações preventivas, controle e garantia da qualidade, além dos processos organizacionais e a gestão de forma geral (Cordeiro et al, 2017). Todas as mudanças implicam em adaptar os negócios a uma nova realidade do mercado, onde se faz necessário ser extremamente competitivo e se diferenciar dos concorrentes para sobreviver, e neste sentido, as Certificações da Qualidade (CQ) surgem como uma mais-valia para organizações que atuam em diversas áreas, e em especial, o setor da saúde.

As certificações da qualidade contribuem para assegurar padrões internacionais rigorosos, garantindo a existência de maturidade clínica, processual e tecnológica para que as empresas consigam atuar com segurança. Além disso, elas permitem que as instituições alcancem maior reconhecimento e notoriedade, tanto a nível nacional como internacional (ISO, 2020). Implementar uma CQ têm sido uma estratégia utilizada para aumentar a eficiência e a qualidade da gestão empresarial, uma vez que através dela é possível influenciar a produtividade e os resultados das organizações. Mais do que nunca, é necessário ter como foco a melhoria contínua dos processos internos e a satisfação dos usuários, uma vez que os produtos e serviços disponibilizados pelas empresas que atuam no setor da saúde estão ligados com o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas.

Neste sentido, esta dissertação tem como tema a análise da relação entre a certificação da qualidade e o desempenho organizacional. Sendo assim, o presente trabalho se propõe a estudar a seguinte questão de investigação: Qual o impacto que o investimento numa certificação da qualidade exerce no desempenho de empresas do setor privado da saúde em Portugal?

Desenvolver um estudo com esta temática se torna interessante do ponto de vista social, inicialmente, pela necessidade de acesso aos serviços e produtos de saúde como algo vital para a população de qualquer país. Este ponto se torna extremamente relevante em Portugal, onde de acordo com um estudo realizado pelo Instituto Nacional de Estatística, para cada 100 jovens, existem 163,2 idosos (INE, 2020). O mesmo estudo ainda revela que atualmente a expectativa de vida da população portuguesa está na faixa dos 81 anos, e as projeções realizadas apresentam uma tendência de aumento para o futuro, evidenciando um envelhecimento da população local.

Do ponto de vista político e econômico, este estudo se torna relevante devido a importância que a iniciativa privada possui para o setor da saúde lusitano. De acordo com Fernando Leal da Costa, médico e ex-ministro da saúde de Portugal, considerando a procura e oferta existente, o governo nunca poderá responder sozinho a todas as necessidades de saúde da população (Observador, 2019). Neste sentido, as empresas privadas se tornam fundamentais neste setor de atividade, detendo a gestão de 50,7% dos hospitais do país, sem contar as clínicas médicas, laboratórios de análises, indústrias farmacêuticas e as farmácias, além da sua grande importância na geração de empregos e impostos para o país (INE, 2020).

1.1 Delimitação do Estudo

Este estudo se delimita ao setor privado da saúde em Portugal. Estudar a respeito de certificações da qualidade é importante para a gestão deste setor, porque elas ajudam a

melhorar os processos, serviços, desenvolver os colaboradores, além de contribuir para que as empresas alcancem destaque no mercado. A escolha do setor privado da saúde em Portugal se dá devido seu peso no bem mais precioso da humanidade, que é a sua saúde, e atendendo ao impacto que este mercado tem na economia nacional, visto que representa aproximadamente 10% do PIB (Produto Interno Bruto) Português (INE, 2020).

I.2 Objetivos Geral e Específicos

O objetivo geral deste estudo é investigar o impacto que a certificação da qualidade exerce no desempenho de empresas do setor privado da saúde em Portugal. Como objetivos específicos, têm-se:

Identificar consequentes percebidos pelos colaboradores, associados à implementação da certificação da qualidade para as empresas privadas no setor da saúde, 14 nomeadamente, o impacto que poderá ter em termos de desempenho financeiro, da gestão da organização, dos colaboradores, das operações, de competências de negócios ou de mercado, e da qualidade dos serviços prestados.

O presente estudo está dividido em cinco capítulos. Inicialmente, apresenta-se uma introdução a respeito do que foi abordado na investigação, a sua importância a nível mundial e também para Portugal, além da relevância de desenvolver uma pesquisa nesta área do conhecimento.

O capítulo 2 contempla a fundamentação teórica, onde são explorados os assuntos pertinentes sobre o tema, dividido em quatro partes. A primeira diz respeito aos conceitos sobre a qualidade, a sua importância para o setor da saúde, bem como as vantagens e desvantagens da sua implementação. A segunda parte envolve o desempenho organizacional, especificamente aos recursos humanos, finanças, operações, negócios ou mercados, qualidade e a gestão em geral. A terceira parte aborda a respeito da relação entre a certificação da qualidade e a performance das empresas, e por último, o modelo conceptual, as variáveis e hipóteses do estudo

O terceiro capítulo aborda as questões envolvendo a metodologia utilizada no estudo. Inicialmente, comentou-se a respeito da pesquisa documental, onde são mencionadas as bases de dados e as palavras-chave utilizadas, bem como o foco em artigos publicados em revistas de relevância no ambiente acadêmico. Além disso, este capítulo envolve o estudo empírico, onde são apresentadas as técnicas que foram utilizadas, a elaboração dos instrumentos e o processo de recolha dos dados, caracterização da amostra, contato com o público-alvo, bem como a taxa de resposta e a realização do pré-teste da pesquisa. O capítulo 4 abrange os resultados da investigação, onde é apresentado o perfil dos respondentes e empresas participantes da pesquisa, a análise dos dados, testes para validação e confiabilidade do questionário. Este capítulo envolve também as técnicas estatísticas para a confirmação das hipóteses do estudo. Por último, o quinto capítulo aborda a conclusão da investigação, onde se discute a respeito de cada objetivo proposto e os seus respectivos achados. Além disso, a realização de considerações a respeito das implicações deste estudo para a gestão empresarial e para a ciência, bem como as suas limitações e propostas de estudos futuros.

II FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

II.1 Certificação da Qualidade

Nesta seção, são abordadas as definições a respeito da qualidade, sua origem e evolução histórica. Neste contexto, o surgimento das certificações da qualidade e uma breve apresentação a respeito de quais são as mais utilizadas no setor da saúde. Também é discutido a respeito da importância que estas certificações têm para as empresas deste setor, as suas vantagens e desvantagens, bem como questões envolvendo o tempo de implementação.

A evolução do mercado para o nível global e as recentes crises econômicas, tem afetado várias empresas, levando muitos empreendimentos a encerrar suas atividades. Com o aumento da globalização, a forma como os negócios são realizados tem mudado, visto que a concorrência não envolve apenas os players locais, e sim, o mundo todo. Oferecer produtos e serviços de qualidade pode não ser mais um diferencial, e sim, uma exigência para continuar no mercado.

De acordo com Santos et al, (2018); Castka e Balzarova (2018) e Juran e Gryna (1991), a qualidade pode ser definida como adequação ao uso e zero defeitos. Envolve também atender as necessidades de forma perfeita, sendo geralmente ligada a redução de custos, aumento da produtividade e satisfação dos clientes. Pode também envolver a eliminação de riscos, indo muito além dos resultados financeiros e conformidade com produtos e serviços.

A qualidade é um fator determinante para o sucesso das organizações, independente do setor em que atue. Na visão de Soares e Pinto (2018) e Valmohammadi e Kalantari (2015), uma cultura organizacional sustentada na qualidade proporciona eficácia e eficiência organizacional, sendo um fator de diferenciação. Os mesmos autores também entendem que ela é uma garantia da subsistência e rentabilidade de uma organização.

As empresas, de forma geral, estão ampliando a sua forma de atuar devido a fatores como a concorrência, tecnologia, legislação, exigências do mercado, globalização, crises econômicas, dentre outros, o que leva a uma necessidade de adaptação por parte delas, até como uma forma de continuar no mercado (Ribeiro, 2007; Tari, Azorin e Heras, 2012).

Na visão de Fonseca, Domingues, Machado e Calderón (2017), a perfeição das pirâmides do Egito, cálculos matemáticos precisos, padrões de beleza das obras de arte da Grécia e a durabilidade das obras da engenharia civil do Império Romano são exemplos de que a busca pela qualidade vem de longa data, evidenciando a existência de um controle e de normas de qualidade.

Na época dos Fenícios (1200 a.C.), território onde atualmente se encontra a Síria e o Líbano, segundo Chen, Lam e Zhu (2020), surgiram os inspetores de especificações governamentais, que podiam amputar a mão de quem fabricasse um produto com defeito.

Apesar de apresentarem um entendimento diferente com relação as suas origens, parece haver consenso entre estes autores de que a qualidade, da forma como nós conhecemos atualmente, surgiu devido a segunda guerra mundial. Neste período, existia um cuidado com os produtos ao garantir que eles teriam as mesmas características, dentro do possível. Para que isso fosse possível, segundo Cavazotte, Carneiro e Abelha (2018), foram criados os inspetores de qualidade, que eram responsáveis por analisar produto por produto.

Neste contexto, o Reino Unido foi decisivo devido aos problemas na fabricação das bom-

bas, que tinham uma qualidade inferior e afetavam o desempenho dos aliados em combate. No entendimento de Lima, Resende e Hasenclever (2000), o governo local criou um comitê de trabalho para analisar esta situação, chegando a três conclusões: A primeira, é que deveriam ser adotados procedimentos por escrito para os processos de fabricação. A segunda, envolvia a existência de um procedimento que garantisse a inspeção dos produtos fabricados. E a terceira conclusão, foi que as empresas deveriam ser inspecionadas para garantir que os procedimentos estavam sendo seguidos.

Neste sentido, aproximadamente 25 países se reuniram em Londres no ano de 1947 para criar a ISO (International Organization for Standardization), uma organização mundial com o objetivo de estabelecer regras comuns a todos os países, para que existisse desta forma um parâmetro e menor subjetividade. Segundo ISO (2020), a entidade atua em praticamente todos os campos do conhecimento, conciliando interesses de produtores, usuários, governos e da comunidade científica na preparação de normas internacionais. Apesar da qualidade ser uma realidade na vida das empresas a muito tempo, foi apenas em 1987 que a organização publicou uma norma associada diretamente a este tema, possibilitando a certificação de empresas (Dick, 2000).

De acordo com Casadesús e Karapetrovic (2005) e Días e Saizarbitoria (2013), as certificações da qualidade são um verdadeiro atestado de competência técnica e gerencial para a empresa. Elas se propõem a padronizar os negócios, o que facilita as relações comerciais devido a existência de regras internacionais. Na visão de Ritchie, Ni, Stark e Melnyk (2019), as certificações são uma prova de que as empresas atendem a determinados requisitos com relação aos seus processos, práticas, produtos e serviços. É importante destacar que elas não causam impacto apenas nos serviços ou produtos em si, mas também, na forma como os clientes e o mercado de forma geral veem as empresas. Outro ponto importante diz respeito a não ser algo obrigatório, entretanto, é uma prática muito bem vista pelo mercado.

Uma das formas que as empresas portuguesas estão utilizando para alcançar sucesso em um mercado cada vez mais competitivo é, sem dúvida, a certificação. De acordo com Marde (2017) e Ochieng, Muturi e Njihia (2015), a certificação visa constituir uma prova de que as organizações possuem capacidade própria para cumprir com determinados requisitos e exigências reconhecidas a nível europeu e internacional.

Existem negócios em Portugal e em diferentes partes do mundo que se diferenciam pela qualidade dos seus produtos ou serviços. Para que isso ocorra, muitos gestores decidem investir em certificações, o que não acontece apenas porque eles entendem que obterão vantagens competitivas, mas também, por outros objetivos do negócio. Nesta perspectiva, as certificações da qualidade desempenham um papel fundamental, e de acordo com Casas e Cepeda (2016) e Chiarini, Castellani e Rossato (2020), o foco delas está em cumprir os requisitos mínimos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que foram estabelecidos, e que devem envolver todos os processos organizacionais. Desta forma, estas certificações são uma maneira de mostrar e avaliar a cultura de uma empresa, possibilitando que o negócio avance, mantendo a qualidade.

De acordo com a Associação para Certificação, CERTIF (2020), elas são um atestado emitido por um órgão imparcial após um processo de avaliação, garantindo que determinado produto ou serviço da organização em questão atende aos requisitos estabelecidos. Na vi-

são de Aba, Badar e Hayden (2016) e Corbett, Montes-Sancho e Kirsch (2005), a certificação é responsável por passar um pente fino nos processos da organização. Sendo assim, elas auxiliam o gestor a tomar decisões de forma mais segura, já que permite analisar a empresa como um todo, garantindo mais organização e satisfação dos clientes.

É necessário entender a diferença entre certificação e acreditação, e isso se dá devido a existência de várias normas e manuais disponíveis no mercado. De acordo com Karamali, Behadori, Ravangard e Yaghoubi (2020), a acreditação e a certificação são recursos fundamentais para consolidar e atestar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelas organizações. A escolha por qualquer uma delas vai depender de fatores como a área de atuação da empresa, o contexto atual e os objetivos do negócio. Apesar de estarem relacionadas diretamente ao cumprimento de normas e regulamentos técnicos, elas são estratégias diferentes, mas que se complementam.

Segundo Kumar, Maiti e Gunasekaran (2018), a certificação é uma das atividades de avaliação da conformidade, e a acreditação, é a forma de reconhecer a competência técnica para exercer as atividades de avaliação da conformidade. De acordo com o Instituto Português de Acreditação IPAC (2021), 21 na certificação, a empresa precisa provar que atende aos requisitos de uma norma e, na acreditação, são realizados testes para comprovar que a empresa é capaz de realizar o que se dispõe a fazer.

Entre as certificações para o setor da saúde, podemos destacar a ISO 9001, ISO 13485, ISO 15189, ISO 45001, NLC (Normas para Laboratórios Clínicos) e BPF (Boas Práticas de Fabricação).

Uma das certificações mais famosas é a ISO 9001. De acordo com Dalmau, Gimenez e Castro (2016), ela tem como principal foco os processos internos da empresa, e determina regras para garantir a maior eficiência e produtividade da organização. Esta certificação é emitida pela ISO, baseada no ciclo PDCA (Planejar, Desenvolver, Checar e Atuar), e tem como foco a padronização de processos e a melhoria contínua da empresa. Segundo Ullah, Wei e Xie (2014), qualquer empresa pública ou privada, desde a de grande porte as micro-empresas podem obter a certificação ISO 9001, independentemente do seu setor, produto ou serviço oferecido.

A ISO 13485 é a norma para dispositivos médicos mais popular do mundo. Esta certificação garante que o projeto é consistente, e tem um foco maior nas responsabilidades da alta direção, controle sobre fornecedores e atividades terceirizadas, e na gestão de riscos ao longo do ciclo de vida do produto (Brkic, Veljkovic, Stanojevic e Pavicevic, 2017).

A norma ISO 15189 estabelece os requisitos gerais que um laboratório clínico precisa cumprir para realizar suas atividades. No entendimento de Frimpong e Andoh (2020), esta certificação é uma garantia de que o laboratório tem controle total sobre os processos e possui capacidade de entregar diagnósticos clínicos mais precisos.

A ISO 45001 é uma norma que traz como foco a saúde e segurança dos colaboradores em seu ambiente de trabalho, além de evitar acidentes em suas atividades. De acordo com Nieto, Villa e Delgado (2018), sua finalidade é ajudar as organizações a minimizar os riscos nos locais de trabalho, melhorar as condições de trabalho, e padronizar os requisitos normativos no sistema de gestão da organização.

As NLC (Normas para Laboratórios Clínicos) estabelecem um referencial para os laboratórios de análises clínicas e de patologia. De acordo com a Associação Portuguesa de Certificação, APCER (2020), elas são um complemento a norma ISO 9001, incluindo a prestação de consultoria a outros profissionais de saúde, o aconselhamento aos usuários, e também os requisitos específicos para a gestão e área técnica dos laboratórios.

Por último, mas não menos importante, temos as BPF (Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos), que no entendimento de Calarge, Satolo e Satolo (2007), englobam um conjunto de medidas que visam minimizar a ocorrência de trocas, misturas ou contaminações na fabricação de medicamentos.

II.1.2 Porque é Importante no Setor da Saúde

Para se obter qualidade, não é suficiente apenas prestar um serviço ou produzir um produto da melhor maneira possível, é necessário monitorizar constantemente o desempenho alcançado, numa perspetiva de melhoria contínua dos processos, procedimentos e produtos ou bens produzidos.

As certificações da qualidade são importantes no setor da saúde porque indiretamente estimulam as inovações e mudanças tecnológicas. De acordo com Gil (2019), viveremos grandes revoluções nos próximos anos, entre elas, consultas médicas remotas, identidade digital, drogas para doenças sofisticadas, e sensores vestíveis para diagnósticos.

Segundo Romero, González, Calvo e Fachado (2018) e Thawesaengskulthai, Wongrukmit e Dahlgard (2015), as organizações hospitalares ao focarem na qualidade do atendimento e melhoria contínua, associado a uma profunda mudança cultural, poderiam atender melhor seus clientes. Neste caso, as certificações da qualidade na saúde desempenham papel fundamental ao assegurar que o que está sendo disponibilizado atende aos mais altos padrões de qualidade, contribuindo desta forma para que os clientes fiquem satisfeitos, e que o negócio ganhe mais credibilidade.

Embora as certificações de qualidade sejam importantes na busca de competitividade e eficiência dos processos, é preciso considerar também a questão da segurança dos usuários. Erros podem acontecer nas instituições de saúde, levando muitas vezes a morte.

A importância de uma certificação de qualidade vai muito além de questões financeiras, envolvendo também os colaboradores da empresa. Desta forma, as certificações da qualidade no setor da saúde são uma forma de mobilizar os colaboradores em torno de um objetivo comum, que é o respeito pelos clientes, além de desenvolver lideranças e envolver pessoas.

A qualidade também é uma forma de conduzir as instituições para novos mercados nacionais e internacionais. Desta forma, podemos entender que as certificações da qualidade na saúde são importantes, possibilitam que as empresas operem com mais destaque no mercado, permitem que elas ganhem mais dinheiro, e também consigam impulsionar a sua imagem.

No que diz respeito a imagem da empresa, implementar uma certificação de qualidade pode ser um diferencial muito interessante. De acordo com Johannesen e Wiig (2017) e Zilber, Monken e Silva (2019), embora estas certificações não tenham a finalidade primária de ser

uma ferramenta de marketing, elas acabam se tornando aliadas interessantes na conquista de novos clientes.

Nos últimos tempos, a demanda por qualidade nos serviços de saúde aumentou, e como resultado, cresceram também as expectativas dos clientes com relação ao que estão adquirindo. Nossa (2020) e Pinto, Silva e Silva (2018) entendem que as empresas desse setor (e aí estamos falando de hospitais, clínicas, centros de saúde, farmacêuticas, etc.) têm dedicado cada vez mais esforços para capacitar seus profissionais e padronizar seus processos, como forma de alcançar a profissionalização da gestão, a redução dos custos e a excelência.

II.1.3 Quais as Vantagens e as Desvantagens da sua Implementação

Uma das vantagens da implementação de uma certificação da qualidade diz respeito a manter a equipe de trabalho motivada e alinhada com os objetivos do negócio. De acordo com Astrini (2018) e Gómez, Fontalvo e Vergara (2013), ao adotar uma certificação, a empresa mostra aos seus colaboradores que está pensando no futuro e não deseja ficar estagnada no mercado.

Ainda com relação aos colaboradores, outra vantagem que as certificações da qualidade proporcionam para as empresas do setor da saúde diz respeito a qualificação dos seus profissionais. Segundo Psomas, Pantouvakis e Kafetzopoulos (2013) e Schmidmeier, Takahashi e Bueno (2020), apostar na qualificação dos colaboradores faz grande diferença, afinal, eles estão ligados diretamente com os resultados obtidos e com as melhorias aplicadas nas instituições.

No setor da saúde, a decisão de escolher entre a empresa x ou y não é um simples negócio para os clientes, visto que envolve a sua própria saúde e segurança. Desta forma, ao garantirem a qualidade dos produtos e serviços, estas certificações se tornam aliadas dos clientes e fator decisivo para a sua aquisição ou não.

Conforme citado, outra vantagem diz respeito a poder medir eficazmente a melhoria contínua do negócio. Isto se dá devido as empresas passarem por auditorias, que na visão de Alic e Rusjan (2010), são executadas por profissionais que conhecem os processos e identificam pontos fracos e falhas que precisam ser corrigidas, mas que, às vezes, passam despercebidas em outros momentos.

Uma das desvantagens com relação a implementação de certificações da qualidade envolve a capacidade de a empresa manter a motivação e entusiasmo dos seus colaboradores. De acordo com Oliveira, Aquino e Silva (2016) e Silva e Melo (2018), se não forem desenvolvidos bons e eficientes programas de marketing interno, e que motivem os funcionários a acreditar no sistema de gestão de qualidade, o atendimento ao cliente poderá ficar comprometido.

Por último, outro aspecto que merece ser analisado envolve os custos de sua implementação e manutenção. Este não é um processo barato, e na visão de Ilkay e Aslan (2012), o custo do processo de certificação depende muito do tipo de negócio, o tamanho e outros fatores que são o diferencial para cada instituição.

Sendo assim, podemos entender que as certificações da qualidade apresentam vantagens e desvantagens para as empresas do setor da saúde e, conseqüentemente, a sua imple-

mentação exerce impacto na performance destes negócios e pode contribuir de forma significativa para torná-los mais eficientes ao longo do tempo.

II.1.4 Tempo de Implementação da Certificação

Para se obter uma certificação da qualidade, o tempo pode variar muito entre uma empresa e outra, visto que envolve uma análise de todo o negócio nos mínimos detalhes. Na visão da APCER (2020), este processo pode durar de seis meses a um ano, dependendo é claro do porte da instituição, além da capacidade e qualidade dos serviços prestados pela consultoria contratada.

Uma certificação normalmente é válida por 3 anos, sendo necessária a realização de uma nova auditoria após este período para recertificar a empresa (Helbig et al., 2010). É na hora da recertificação que o negócio vai provar que conseguiu melhorar, demonstrando que o seu certificado vai muito além de um quadro pendurado em uma parede, e entender este aspecto é importante, uma vez que muitas instituições acabam tendo dificuldades e perdem a sua certificação neste momento.

II.2 Desempenho Organizacional

Com a globalização, o mundo tem passado por diversas mudanças que tem afetado as pessoas e também as empresas. As organizações, mais do que nunca, precisam se reinventar para que possam atuar e apresentar desempenho adequado em um mercado cada vez mais disputado.

Para que as empresas do setor da saúde alcancem uma vantagem e atendam as novas exigências do mercado, as certificações da qualidade podem ser de grande valia, pois acredita-se que elas causem impacto no desempenho dos recursos humanos e do negócio como um todo.

II.2.1 Desempenho dos Recursos Humanos

Entender a importância de investir na qualificação dos funcionários é vital para que um negócio prospere, entretanto, também é necessário estimular a busca voluntária pelo conhecimento.

No entendimento de Pereira, Veloso, Silva e Costa (2017), gerenciar pessoas é um grande desafio, pois é necessário saber lidar com as diferenças, avaliar comportamentos e satisfazer as suas necessidades.

As empresas precisam investir em vários aspectos, dentre eles, uma remuneração adequada com a realidade do mercado e que seja competitiva, além de melhorar o clima organizacional, que no entendimento de Oliveira e Pedraza (2019), acaba tendo mais impacto na satisfação das pessoas do que o próprio salário.

Concluindo, é possível entender que uma boa gestão dos recursos humanos é imprescindível para que uma empresa se mantenha atuando, mas para que tudo funcione da forma correta, além das pessoas, é fundamental que todas as áreas atuem com excelência.

II.2.2 Desempenho Financeiro

O cuidado com as finanças deve ocupar um papel de destaque em qualquer empreendimento, pois da mesma forma que uma boa gestão nesta área pode levar um negócio ao sucesso, a falta dela pode representar o seu fim.

Realizar mais negócios deve refletir em aumento das vendas, o que é desejo de todas as empresas, independentemente do seu setor de atuação e produto ou serviço que disponibilize ao público.

II.2.3 Desempenho das Operações

Em tempos difíceis e de grande instabilidade econômica como os que estamos vivendo, as empresas precisam abrir espaço para mudanças e inovações nas suas operações, e se elas não se adaptarem a esta nova realidade, correm um grande risco de serem superadas pelos seus concorrentes. De acordo com Peces, Idoeta, Roman e Feito (2018), este pode ser um dos motivos que leva muitos negócios a dedicar tempo no planejamento e melhorias de suas ações.

Todas as organizações devem buscar a excelência das suas operações, e para que tudo funcione da forma correta e elas alcancem os seus objetivos, é necessário estabelecer um bom plano de ação. Tão importante quanto a pessoa que vai desempenhar uma atividade, saber o que precisa ser feito e quando será realizado é fundamental, e neste sentido, Iwaro e Mwashu (2012) entendem que é necessário planejar todos os passos e ter um cronograma de ações definido para ajudar os funcionários.

Concluindo, as responsabilidades, obrigações e o comprometimento dos colaboradores também podem ser influenciados pelo status da empresa junto ao mercado, pois da mesma forma que as pessoas, as organizações também têm uma reputação, que pode ser boa ou ruim, dependendo das relações que ela estabelece.

II.2.4 Desempenho de Negócios ou de Mercados

No ambiente competitivo em que vivemos, o sucesso das empresas pode depender muitas vezes da sua capacidade em disponibilizar aos clientes produtos e serviços que as tornem diferentes das concorrentes.

A maioria das empresas parece se preocupar muito com as vendas, mas nem todas dão a mesma atenção para analisar o mercado e entender as necessidades dos clientes. Segundo Rocha, Jansen, Lofti e Fraga (2013), isso pode impactar negativamente a sua imagem, pois as pessoas exigem cada vez mais um atendimento que facilite a sua vida, uma vez que possuem a disposição mais informações e novos serviços e produtos surgindo a todo o instante. Neste contexto, Jain et al. (2013) entendem que para alcançar uma imagem sólida, as empresas precisam oferecer uma experiência personalizada e focada nas necessidades dos clientes.

Na visão de Ali e Kashif (2020), a fidelização é o processo de reter os clientes que já foram conquistados através de produtos, serviços e um atendimento de confiança e qualidade.

Conforme já foi mencionado, a qualidade dos produtos e serviços pode ser um determinan-

te para o desempenho de uma empresa, e se houver o entendimento de que não existe mais a possibilidade de crescer no local onde ela está localizada, os gestores podem apostar em outras possibilidades. De acordo com Urquidy, Barceló e Boza (2018), a busca por acesso a novos mercados deve acontecer se a organização possuir uma boa aceitação no mercado e estiver consolidada na cabeça dos consumidores. Já na visão de Preuss e Konigsgruber (2021), a expansão dos negócios pode se dar para manter a relevância da sua existência, envolvendo a oferta de novos serviços ou produtos, a abertura em outro local, além da aquisição ou fusão com outras marcas.

II.2.5 Desempenho da Qualidade

Por mais que seja importante ter um bom produto ou serviço, preço competitivo e uma gestão eficiente, são os clientes que vão dizer se uma empresa vai ter sucesso ou não, com base na qualidade percebida, quer dos seus produtos, quer dos serviços que presta.

De acordo com Gil (2019) e Meirinhos e Barreto (2019), quando uma pessoa apresenta um erro ela não está querendo brigar, e sim, mostrar que existe um problema para ser resolvido, de forma a continuar negociando com a empresa. Sendo assim, os problemas ocorridos com os clientes, sejam eles nos produtos, serviços ou atendimento, precisam servir de lição para entender que dificuldades existem, precisam ser resolvidas, e podem afetar a qualidade e performance das empresas.

No entendimento de Migowski et al. (2019), a maior reclamação dos consumidores com relação às empresas prestadoras de serviços envolve a pontualidade no atendimento, que é algo visto com bons olhos pelo mercado e proporciona uma impressão positiva do negócio e da sua qualidade. A pontualidade, ou a falta dela, tem um efeito direto na qualidade e performance de um negócio, afetando o que se propõe a fazer e demonstrando também para os clientes que existe respeito e preocupação com as suas necessidades. Desta forma, a pontualidade é uma maneira de mostrar controle e um padrão de excelência em todos os processos e atividades institucionais, ou seja, a existência de qualidade. Além de reduzir defeitos, é fundamental que uma empresa se preocupe em melhorar a qualidade do que ela disponibiliza aos seus clientes. Segundo Dalmau, Gimenez e Castro (2016), é muito difícil conseguir controlar e mensurar este aspecto na prestação de serviços, uma vez que eles são intangíveis e estão ligados as experiências das pessoas. De acordo com Fonseca, Domingues, Machado e Calderón (2017), é mais fácil identificar a qualidade em um produto do que em um serviço, uma vez que a durabilidade, apresentação ou os materiais utilizados servem como critério de avaliação,

No entendimento de Pontello, Gosling e Macedo (2017), confiança, comunicação, empatia, credibilidade e agilidade são elementos cruciais para que os serviços tenham qualidade.

No que diz respeito aos produtos, conseguir controlar e mensurar a sua qualidade é muito mais fácil, uma vez que eles não são intangíveis como os serviços. No entendimento de Tomaszewski, Lacerda e Teixeira (2016), é necessário que a empresa estabeleça mecanismos de verificação da qualidade para garantir que os seus produtos tenham um diferencial perante os concorrentes e consigam captar a atenção de mais pessoas.

Concluindo, se uma empresa não conseguir garantir a qualidade do que está disponibilizan-

do ao público ela pode ter problemas para atuar no mercado, uma vez que muitos produtos e serviços só podem ser comercializados se atenderem a determinadas especificações.

II.2.6 Desempenho da Gestão

Não adianta investir tempo e recursos para que os funcionários estejam alinhados com tudo o que envolve a qualidade e os interesses da empresa, se os gestores não estiverem dispostos a seguir no mesmo caminho. Pode ser complicado conseguir desenvolver dentro de uma empresa a cultura da qualidade se houverem dificuldades na comunicação, por isso, o caminho natural para os bons resultados tende a ser aliar a qualidade do que se disponibiliza ao público com uma boa relação entre os clientes internos e gestores.

É importante entendermos que existe uma diferença entre comprometimento com a qualidade e compromisso com a qualidade. De acordo com Neves et al. (2019), o compromisso envolve assumir uma responsabilidade e o comprometimento diz respeito a ter interesse pelo que se está realizando. Na visão de Rakhmawati, Sumaedi e Astrini (2014), o compromisso com a qualidade acontece quando cada pessoa faz exatamente o que é a sua obrigação e somente isso. Por outro lado, o comprometimento vai além da responsabilidade, pois envolve a motivação para cumprir o compromisso assumido da melhor forma possível.

E por último, a qualidade pode influenciar de forma positiva o comprometimento dos gestores com relação a visão de negócio. Uma empresa é composta por diferentes partes, da mesma forma que o corpo humano, e elas precisam trabalhar da forma correta para que os resultados esperados sejam alcançados. Neste sentido, Pereira, Stocker, Mascena e Boaventura (2020) 64 entendem que os gestores precisam ter uma visão sistêmica, sendo capazes de enxergar e compreender o cenário completo, considerando todas as situações envolvidas.

II.3 Relação entre a Certificação da Qualidade e o Desempenho

Para alcançar um melhor entendimento no que se refere a relação entre a certificação da qualidade e a performance das empresas, foi realizada uma revisão de literatura de 51 artigos, que estão dispostos por periódico de publicação, conforme apresentado na tabela 1. Com o objetivo de alcançar uma visão mais ampla e uma perspectiva global a respeito deste assunto, foram selecionados estudos de 34 países diferentes, envolvendo: Europa (13), Ásia (9), Américas (6), África (4) e Oceania (2).

Na Europa, especificamente em Portugal, Pinto e Pinto (2011) evidenciaram a redução de custos e desperdícios no médio e longo prazo em organizações com CQ implementada, entretanto, eles destacaram uma grande concentração de certificações em médias e grandes empresas, sendo necessário compreender as razões que levam os pequenos empreendimentos a não investirem neste aspecto.

No que diz respeito a empresas localizadas em Portugal e na Grécia, os estudos de Soares (2014) e Psomas, Pantouvakis e Kafetzopoulos (2013) mostraram que a implementação das CQ proporcionaram uma performance significativamente superior no atendimento aos clientes e qualidade dos serviços, entretanto, eles destacam não ser possível evidenciar um impacto no desempenho financeiro. Ainda na Grécia, no artigo de Ismyrlis e Moschidis

Tabela 1 - Quantidade de Artigos por Periódico

Revista	Artigos
International Journal of Quality & Reliability Management	6
The TQM Journal	6
Total Quality Management & Business Excellence	5
International Journal of Health Care Quality Assurance	5
Quality Management Journal	4
The Journal of Developing Areas	3
Brazilian Journal of Development	2
International Journal for Quality Research	2
Journal of Industrial Engineering and Management	2
Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa	2
Health Information Management Journal	1
Heliyon	1
International Journal for Quality in Health Care	1
International Journal of Management	1
International Journal of Operations & Production Management	1
International Journal of Productivity and Performance Management	1
Journal Industrial Engineering & Management Research	1
Journal of Business and Entrepreneurial Studies	1
Journal of Engineering Management and Competitiveness	1
Journal of Globalization, Competitiveness & Governability	1
Journal of Management and Economics for Iberoamérica	1
Measuring Business Excellence	1
Review of International Comparative Management	1
Tourism & Management Studies	1
Total	51

Fonte: Próprio autor

(2015) os autores entenderam que o desempenho financeiro foi impactado de forma positiva pelas CQ, com destaque para os lucros, custos e retorno sobre os ativos.

Na Espanha, Yaya, Marimon e Casadesús (2014), concluíram que as CQ não influenciam a satisfação e fidelidade dos clientes, entretanto, os autores destacam que elas incentivam a permanência de consumidores satisfeitos com os serviços e produtos oferecidos. Mateo e Lorente (2021) perceberam que empresas localizadas no país ibérico, com uma certificação da qualidade implementada, acabaram tendo mais chances de sobreviver e continuar buscando os seus objetivos no mercado em momentos de crises econômicas.

Para empresas que estão situadas na Itália, a pesquisa realizada por Chiarini (2016) mostrou que as CQ contribuíram para melhorar a satisfação dos clientes e reduzir defeitos e reclamações, mas por outro lado, eles também constataram que o desempenho na comu-

nicação interna e trabalho em equipe foi prejudicado. Na visão de Chiarini, Castellani e Rosato (2020), as CQ serviram para melhorar o desempenho das empresas com relação a definição dos papéis e responsabilidades de cada pessoa, mas por outro lado, o alto custo de implementação acabou impactando os negócios de forma negativa.

No artigo que analisou empresas localizadas na França e foi publicado por Marde (2017), constatou-se que em negócios com uma certificação da qualidade implementada, o desempenho dos gestores era melhor na comparação com o dos demais funcionários, e isso se deu pelo maior grau de envolvimento dos líderes com todos os aspectos relacionados a qualidade.

Na Sérvia, Brkic et al. (2017) encontraram evidências de que as certificações da qualidade contribuíram para aumentar a motivação no ambiente de trabalho, produtividade dos funcionários e a taxa de sobrevivência dos negócios, além de promover uma redução no absentismo. Já na pesquisa realizada na Romênia, Ionascu et al. (2017) concluíram que 67 empresas com uma CQ implementada possuem finanças mais sólidas e um melhor desempenho com relação ao retorno sobre os ativos. E por último ainda na Europa, Fonseca et al. (2019) realizaram um estudo com empresas localizadas na Romênia e Suíça, concluindo que a certificação da qualidade está relacionada com um melhor desempenho, principalmente no tocante ao comprometimento dos gestores, novas oportunidades de negócios, redução de custos e satisfação dos clientes.

Na Ásia, Valmohammadi e Kalantari (2015) e Islam, Karim e Habes (2015) estudaram empresas localizadas respectivamente no Irã e Malásia, concluindo sobre a existência de relação entre uma melhora no desempenho organizacional com a implementação de uma certificação da qualidade. Por outro lado, Ilkay e Aslan (2012) analisaram empresas certificadas e não certificadas na Turquia, e perceberam não ser possível encontrar diferenças significativas entre elas no que diz respeito a sua performance. Em negócios situados na Índia, os resultados do estudo de Jain et al. (2013) revelaram que empresas certificadas alcançaram maior excelência em termos de pontualidade nos serviços e precisão nos resultados, além de uma maior integração entre todos os seus departamentos.

Na pesquisa desenvolvida com instituições da China, Sun et al. (2019) concluíram que após a implementação das CQ, o comprometimento dos gestores sofreu grande impacto positivo e, conseqüentemente, os funcionários se sentiram inspirados por seus líderes a fazerem o mesmo. Esta situação levou a uma melhor utilização dos recursos tecnológicos, financeiros e humanos, refletindo diretamente em uma performance melhor das empresas analisadas. E por último no continente asiático, o entendimento de Fahmi et al. (2021) e Nurcahyo, Zufadlillah e Habiburrahman (2021) foi de que empresas localizadas na Indonésia alcançaram melhorias no seu desempenho após a implementação de uma certificação da qualidade, principalmente no tocante ao comprometimento dos gestores, prevenção de defeitos, seleção dos fornecedores e foco nos clientes.

Nas Américas, empresas localizadas nos Estados Unidos tiveram um maior direcionamento para buscar novas oportunidades de negócios e melhorar os seus resultados, de acordo com Aba, Badar e Hayden (2016). Em empresas localizadas no Perú, a visão de Casas (2018) foi de que as CQ contribuíram para melhorar o seu desempenho, 68 principalmente com relação ao comprometimento dos gestores e funcionários, produção com mais atenção e menos erros, além de estabelecer o foco total no cliente e em como superar as suas expectativas.

Na Colômbia, a pesquisa realizada por Gómez, Fontalvo e Vergara (2013) evidencia que após a implantação da certificação, as empresas tiveram melhorias consideráveis nas suas finanças, principalmente no tocante ao lucro e margem bruta, mostrando desta forma um impacto positivo das CQ na performance dos negócios.

No Brasil, Correa et al. (2019) concluíram que as certificações da qualidade impactaram de forma positiva o desempenho empresarial através da abertura para novas oportunidades de negócios e uma melhor imagem do negócio perante os consumidores e o público em geral. Casas e Cepeda (2016) analisaram empresas localizadas no Equador, e perceberam que o desempenho dos gestores sofreu melhorias após a implementação das certificações da qualidade, além de possibilitar as instituições mais eficiência na busca por novas oportunidades de negócios.

Na África, o artigo publicado por Ochieng, Muturi e Njihia (2015) mostra que empresas localizadas no Quênia foram impactadas de forma positiva após a implementação das certificações, com destaque para os lucros, custos e retorno sobre os ativos. Por outro lado, Bounabri et al. (2018) estudaram organizações situadas em Marrocos e os resultados foram bem diferentes, concluindo que as CQ acabaram impactando negativamente o desempenho dos negócios, principalmente com relação a burocracia, motivação dos funcionários e 69 comprometimento dos gestores. Já na Etiópia, a pesquisa realizada por Adem e Virdi (2020) chega a conclusão de que o desempenho geral das empresas acaba melhorando quando elas possuem uma certificação da qualidade, principalmente no tocante aos seus processos internos e seleção dos fornecedores e demais parceiros de negócios.

Ainda na África, a conclusão do estudo realizado por Demir et al. (2021) com empresas localizadas no Iraque, indica que as certificações da qualidade contribuíram para gerar mais conhecimento e serviram para estimular o compartilhamento de tudo o que foi descoberto com todas as áreas das empresas e pessoas. No que diz respeito a Oceania, especificamente ao estudo realizado na Austrália e Nova Zelândia por Ataseven, Prajogo e Nair (2014), os autores concluíram que as certificações da qualidade são fundamentais para o crescimento dos negócios, especialmente no que diz respeito a influenciar a performance dos colaboradores e promover um ambiente de maior integração entre todos as áreas.

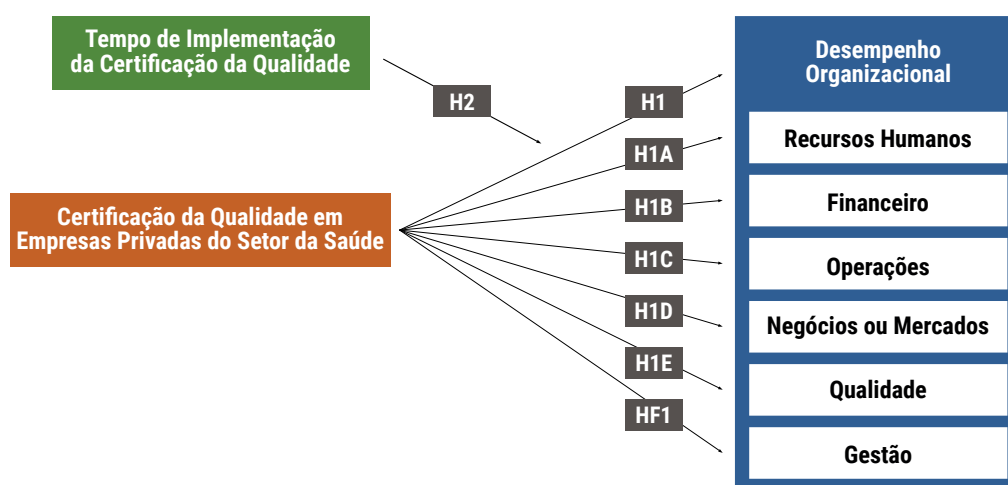
Concluindo, esta revisão de literatura nos mostra que no tocante aos aspectos negativos encontrados nos artigos, referente a relação entre as certificações da qualidade e o desempenho das empresas, é possível destacar que 41% das menções envolvem a inexistência de relação entre as CQ e melhorias no desempenho dos negócios, 32% abordam a respeito da alta burocracia no processo de implementação, e 17% dizem respeito a falta de comprometimento dos gestores para com a melhoria contínua.

Após a análise dos 51 artigos que foram citados anteriormente, é possível concluir que parece não existir consenso entre os autores a respeito da relação entre a certificação da qualidade e o desempenho das empresas. Por outro lado, fica evidente que os estudos aqui considerados apresentam contribuições relevantes para a melhor compreensão deste assunto, revelando a existência de mais aspectos positivos do que negativos, e mostrando que a sua implementação é uma realidade na grande maioria dos países e pode ter grande importância para a sobrevivência e desenvolvimento dos negócios também em Portugal.

II.4 O Modelo Conceptual

A proposta deste estudo, conforme mencionado anteriormente, é investigar a respeito do impacto de certificações da qualidade no desempenho de empresas do setor privado da saúde em Portugal. Considerando os estudos de Rosa (2016) e Sousa (2018) para a escolha das variáveis independente e dependente, e de Islam, Habes, Karim e Agil (2016) para a escolha das variáveis que parametrizam o desempenho organizacional e também da variável moderadora, o modelo conceptual desta pesquisa foi definido, conforme apresentado na figura 2:

Figura 2



II.4.1 Variáveis Independente, Dependente e Moderadora

O estudo em questão se propõe a analisar três variáveis (independente, dependente e moderadora), conforme apresentado na figura 2. A variável independente desta pesquisa é a “Certificação da Qualidade em Empresas 73 Privadas do Setor da Saúde”, que no entendimento de Triviños (1987), determina ou afeta a outra variável, sendo a causa para o resultado. Por outro lado, a variável dependente é o “Desempenho Organizacional”, subdividida em outras seis subdimensões (recursos humanos, financeiro, operações, negócios ou mercados, qualidade e gestão), que de acordo com Gil (2008), diz respeito ao fator a ser explicado ou descoberto. O mesmo autor entende que a variável moderadora, neste caso, o “Tempo de Implementação da Certificação da Qualidade”, envolve o efeito, ou seja, ela afeta a direção ou força da relação entre a variável independente e dependente.

II.4.2 Hipóteses de Estudo

Com relação as hipóteses, Marconi e Lakatos (2003) entendem que elas são importantes pois podem ser deduzidas, testadas, dirigem a investigação e constituem instrumentos poderosos para o avanço da ciência. Neste sentido, após a definição das variáveis, tem-se as seguintes hipóteses para este estudo:

H1: A certificação da qualidade influencia positivamente o desempenho organizacional de empresas privadas do setor da saúde.

H1A: A CQ influencia positivamente o desempenho dos recursos humanos.

H1B: A CQ influencia positivamente o desempenho financeiro.

H1C: A CQ influencia positivamente o desempenho das operações.

H1D: A CQ influencia positivamente o desempenho de negócios ou de mercados.

H1E: A CQ influencia positivamente o desempenho da qualidade.

H1F: A CQ influencia positivamente o desempenho da gestão.

H2: O tempo de implementação influencia positivamente a relação entre a certificação da qualidade e o desempenho organizacional de empresas do sector privado da saúde.

H2: O tempo de implementação influencia positivamente a relação entre a certificação da qualidade e o desempenho organizacional de empresas do setor privado da saúde.

Em primeiro lugar, são mencionados os critérios utilizados na pesquisa documental e no estudo empírico, para depois, revelar os instrumentos utilizados para a recolha dos dados e caracterizar a amostra. Será explicado também a respeito do processo de coleta dos dados e de como foi realizada a abordagem ao público-alvo. Por último, apresenta-se a taxa de resposta da pesquisa e também o pré-teste realizado para viabilizar a utilização do questionário junto ao público-alvo do estudo.

III.1 Pesquisa Documental

A pesquisa bibliográfica fornece as bases necessárias para a elaboração do estudo, uma vez que ela permite esclarecer o problema e os objetivos da investigação, além de estar relacionada com todas as etapas do trabalho. Desta forma, a recolha de dados secundários foi desenvolvida tendo por base 182 artigos publicados no período 2010 a 2021, disponibilizados nas bases de dados *B-On*, *Emerald Insight*, *SciELO*, *Science Direct* e *Web of Science*, considerando as palavras-chave: *quality*, *certification*, *ISO 9001*, *management*, *business performance*, *organizational performance* e *quality management*. Foram considerados também 12 artigos publicados em período diferente do mencionado anteriormente, mas que possuem relevância para o estudo, bem como 8 livros de autores conceituados, no tocante a parte metodológica e definição de conceitos. Além disso, estão referenciados 7 websites de entidades envolvidas com a certificação de empresas e 2 dissertações de mestrado. A pesquisa para este estudo foi realizada entre julho de 2020 e março de 2021.

III.2 Estudo Empírico

A metodologia utilizada neste estudo tem por base autores como Gil (2008), Marconi e Lakatos (2003), Prodanov e Freitas (2013) e Triviños (1987). Sendo assim, foi realizado um estudo hipotético-dedutivo, quantitativo, composto inicialmente por uma recolha de dados secundários, quando da realização da pesquisa bibliográfica, que deu origem à construção do modelo conceptual e à concretização das hipóteses a testar. Na sequência, foi realizada uma recolha de dados primários quantitativos, através de inquérito por questionário, no estudo de campo, e o respectivo tratamento destes dados em software específico JAMOVI. Isso permitiu retirar conclusões acerca das relações entre as variáveis do modelo que

compõem as hipóteses, deduzindo-se a sua aceitabilidade, no mercado privado da saúde em Portugal.

III.2.1 Instrumento de Recolha de Dados

A ferramenta usada para a coleta de dados primários foi o questionário, que de acordo com Marconi e Lakatos (2003), envolve um conjunto de inquéritos que são respondidos pelos pesquisados.

O questionário aplicado nesta pesquisa (Anexo VII.1) possui 43 perguntas e está dividido em quatro partes. A primeira envolve a declaração de aceitação do participante e a confirmação se a empresa onde trabalha possui CQ. A segunda parte diz respeito a questões de natureza demográfica, constituída por 11 perguntas, entre elas: sexo, escolaridade, cargo e certificação utilizada pela empresa. Na terceira parte, estão questões relacionadas ao desempenho empresarial, envolvendo os recursos humanos, financeiro, operações, negócios, qualidade e também a gestão, totalizando 28 perguntas. Por último, apresenta-se aos participantes a possibilidade de receber os resultados via e-mail após a sua conclusão.



Fonte: Próprio autor

III.2.2 Caracterização da Amostra

foi realizada uma pesquisa junto a APCER (Associação Portuguesa de Certificação), CERTIF (Associação para a Certificação), IPAC (Instituto Português de Acreditação) e ISO (International Organization for Standardization). Desta forma, para se obter a quantidade de empresas que atendam aos critérios estabelecidos, foram considerados os dados de 31/12/2019, que são os mais recentes disponibilizados por estas instituições. Também é válido mencionar que a CERTIF não possuía em seus registros nenhuma empresa do setor privado da saúde com certificação da qualidade.

Considerando as informações do IPAC e ISO, uma vez que apresentam a maior quantidade de empresas, é necessário somar os dados que constam nos códigos 13 (pharmaceuticals) e 38 (health and social work) dos relatórios fornecidos por ambas instituições para se chegar as quantidades informadas na tabela 2.

Sendo assim, não é possível saber de forma precisa a quantidade de empresas do setor da saúde que possuem certificações da qualidade em Portugal, uma vez que os relatórios não separam os negócios públicos dos privados, além de sofrerem interferência de outras áreas (cód. 38 - social work). Entretanto, devido a necessidade de realizar a pesquisa e prosseguir o estudo em questão, foram adotados como parâmetro os dados disponibilizados pelo IPAC.

Tabela 2 - Empresas Certificadas

Entidade Certificadora	Total
APCER - Associação Portuguesa de Certificação	40
CERTIF - Associação para a Certificação	0
IPAC - Instituto Português de Acreditação	411
ISO - International Organization for Standardization	261

Fonte: Próprio autor

III.2.3 Processo de Recolha de Dados

Foram enviados um total de 768 e-mails (Anexo VII.2) entre 01/2021 e 03/2021, convidando profissionais da alta gestão, de gestão intermédia, os chefes de serviço, os técnicos superiores de saúde e os técnicos de saúde a participarem do estudo.

Tabela 3 - Taxa de Resposta

Entidade Certificadora	Qt	%
Questionários respondidos	116	100,00%
(-) Questionários inválidos	14	12,07%
Questionários válidos	102	87,93%
Taxa de respostas válidas		13,28%

Fonte: Próprio autor

IV APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

IV.1 Perfil dos Inquiridos e das Respectivas Empresas

Por meio de perguntas específicas, foi possível conhecer o perfil dos profissionais respondentes, sendo identificado o sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na instituição, cargo que ocupa e também o tempo de trabalho no cargo exercido. Além disso, foi conhecido por parte das empresas a quantidade de colaboradores que possuem, qual certificação da qualidade foi implementada, a quantidade de tempo que elas estão certificadas, bem como, descobrir se a certificação é divulgada para o conhecimento dos seus clientes. Aproximadamente 66% dos respondentes foram mulheres.

No que diz respeito a idade dos profissionais, aproximadamente 50% deles estão na faixa etária dos 40 a 59 anos, e um pouco mais de 40% tem idade entre 20 e 39 anos.

Com relação ao nível de escolaridade dos participantes deste estudo, observa-se que 56,86% possuem o ensino superior e aproximadamente 38% um título de mestrado.

Quanto ao tempo de trabalho aproximadamente 25% dos participantes possuem mais de 10 anos na mesma empresa, e por outro lado, apenas 5,88% estão desenvolvendo as suas atividades a menos de 1 ano.

No que se refere ao cargo ocupado pelos profissionais envolvidos na pesquisa aproximadamente 67% deles exercem suas atividades como gestores, seja na diretoria, gerência ou como chefe de serviços.

Concluindo a análise do perfil dos respondentes, 51,96% dos inquiridos estão trabalhando nas empresas entre 1 e 5 anos, entretanto, é importante mencionar que mais de 20% dos profissionais envolvidos neste estudo estão a pelo menos 10 anos na mesma instituição.

Com relação as empresas envolvidas na pesquisa, é possível verificar que 50% delas possuem de 10 a 50 colaboradores, além disso que 39,22% dos negócios tem mais de 50 pessoas desenvolvendo suas atividades.

Quanto a certificação da qualidade que foi implementada pelas empresas envolvidas neste estudo, é possível verificar que mais de 80% dos negócios utilizam a ISO 9001 e 8,82% as *NLC (Normas para Laboratórios Clínicos)*.

Em se tratando do tempo que as empresas possuem uma certificação da qualidade implementada, verifica-se que 48,04% dos negócios utilizam a mais de 10 anos, e aproximadamente 40% a pelo menos 6 anos.

Concluindo a análise do perfil das empresas, é possível verificar que 96,08% dos negócios envolvidos neste estudo divulgam para seus clientes que possuem uma certificação da qualidade.

Verificou-se que dois terços dos participantes atuam como gestores, e mais da metade deles trabalham na mesma empresa a mais de 6 anos. No que diz respeito aos negócios, a certificação ISO 9001 parece ser a mais utilizada, representando aproximadamente 80% do total e tendo sido implementada a mais de 10 anos por quase metade das instituições.

IV.2 Análise de Confiabilidade dos Dados

Os dados obtidos foram inseridos no software estatístico JASP para análise da confiabilidade. Neste sentido, foi realizado o cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach, que na visão de Cortina (1993), é utilizado para verificar a confiabilidade do tipo de consistência interna de uma escala, ou seja, serve para avaliar como os itens de um instrumento que medem uma mesma variável latente estão inter-correlacionados. O cálculo foi realizado para cada uma das dimensões (variáveis latentes) estudadas.

De acordo com Almeida, Santos e Costa (2010), o *Alfa de Cronbach* é à medida que quantifica numa escala de 0 a 1 a confiabilidade de um questionário, sendo 0,7 o valor mínimo aceitável, e abaixo disso, a consistência da escala utilizada é considerada baixa.

IV.2.1 Desempenho dos Recursos Humanos

Pretende-se que a variável latente Desempenho dos Recursos Humanos (REC) seja calculada através da média dos itens Q20, Q21, Q22, Q24 e Q25. O *Alfa de Cronbach* calculado para este grupo de itens foi $\alpha = 0,873$. Concluímos que o nível de confiabilidade para este grupo de itens é bom.

IV.2.2 Desempenho Financeiro

Quanto à variável latente Desempenho Financeiro (FIN), o questionário pretende medi-la através da média dos itens Q37, Q38, Q39 e Q40. O *Alfa de Cronbach* calculado para este grupo de itens foi $\alpha = 0,933$. Concluimos que o nível de confiabilidade para este grupo de itens é bom.

IV.2.3 Desempenho das Operações

A variável latente Desempenho das Operações (OPE) deverá ser medida através da média dos itens Q18, Q26, Q27, Q28 e Q29. O respectivo *Alfa de Cronbach* foi $\alpha = 0,912$. Concluimos que o nível de confiabilidade para este grupo é bom.

IV.2.4 Desempenho de Negócios ou de Mercados

No que se refere à variável latente Desempenho de Negócios ou de Mercados (NEG), medida através da média dos itens Q31, Q32, Q34, Q35 e Q36, obtivemos um *Alfa de Cronbach* de $\alpha = 0,849$. Concluimos que o nível de confiabilidade para este grupo de itens é bom.

IV.2.5 Desempenho da Qualidade

A variável latente Desempenho da Qualidade (QUA), é medida através da média dos itens Q14, Q15, Q16, Q17 e Q19. O respectivo *Alfa de Cronbach* é $\alpha = 0,939$. Concluimos que o nível de confiabilidade para este grupo de itens é bom.

IV.2.6 Desempenho da Gestão

Por fim, a variável latente Desempenho da Gestão (GES), que é medida através da média dos itens Q23, Q30, Q33 e Q41 tem um *Alfa de Cronbach* de $\alpha = 0,668$ (sendo inferior a 0,7). Neste caso, verifica-se que a exclusão do item Q33 melhora o *Alfa de Cronbach* para um valor $\alpha = 0,757$, que é superior ao mínimo de 0,7. Assim sendo, optaremos por excluir Q33 e calcularemos a variável latente GES através da média dos itens Q23, Q30 e Q41. Concluimos que o nível de confiabilidade para este grupo de itens é aceitável.

V CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido com o objetivo principal de analisar qual o impacto que o investimento numa certificação da qualidade exerce no desempenho de empresas do setor privado da saúde em Portugal. Buscou-se entender a respeito da qualidade, sua origem e evolução, bem como o surgimento das certificações e de quais são as mais utilizadas no referido setor. Também foi discutido sobre a importância que elas têm para as empresas da saúde, bem como as vantagens, desvantagens e o tempo envolvido na sua implementação. Com este intuito foi realizada uma revisão de literatura, onde foram analisadas pesquisas desenvolvidas em Portugal e mais 33 países, envolvendo todos os continentes, de forma a auxiliar no entendimento e compreensão do tema proposto.

Foi ainda realizada uma coleta e análise de dados empíricos para alcançar os objetivos específicos deste estudo, que visaram identificar consequentes associados à implementação da certificação da qualidade para as empresas. Sendo assim, a pesquisa empírica com 112 instituições revelou que a implementação da certificação da qualidade tem um impacto positivo na qualidade dos serviços prestados nas organizações de saúde, na capacidade de gestão dessas organizações, nas operações e no desempenho dos seus colaboradores. Confirmou-se ainda um impacto positivo no desempenho financeiro e na capacidade de negócios/competências de mercado, apesar do impacto nestes últimos dois fatores ser ligeiramente menor que nos anteriores. Contrariamente às expectativas, não se concluiu que o tempo de implementação da certificação da qualidade tenha impacto na relação entre a certificação e o desempenho organizacional no setor privado da saúde em Portugal. Ao final da pesquisa, com base nos resultados obtidos, entendemos haver alcançado o objetivo principal, bem como os objetivos específicos deste estudo.

V.1 Implicações para a Gestão Empresarial e para a Ciência

Tendo em vista os aspectos abordados neste estudo a respeito da qualidade, é possível entender que houve uma evolução histórica sobre este tema, onde os conceitos considerados como universais foram adaptados a uma nova realidade. O foco neste caso deixou de ser apenas os serviços e produtos a serem disponibilizados aos clientes, e passou a considerar também o desempenho das empresas como um todo. Em um mercado onde a busca pela excelência possui grande relevância para que os negócios consigam alcançar os seus objetivos, a questão da melhoria da qualidade tem se tornado cada vez mais importante, e neste sentido, possuir uma certificação é imprescindível para as empresas ligadas ao setor da saúde.

Desenvolver estudos acadêmicos com empresas ligadas a este setor é relevante devido a sua grande importância para a sociedade. Por vezes, o alto grau de complexidade destes negócios pode servir como um limitador, entretanto, isso não tem impedido pesquisadores ao redor do mundo a tentar compreender se as certificações da qualidade impactam ou não a performance organizacional.

RESUMO

A evolução do mercado tem mudado a forma como os negócios são realizados, fazendo com que as empresas precisem buscar cada vez mais a excelência na qualidade dos seus produtos, serviços e gestão para continuar com as portas abertas. Entretanto, parece não existir um consenso na literatura acadêmica quanto ao impacto que as certificações da qualidade possuem na performance das organizações, aliado a isso, a existência de poucos estudos com esta temática em Portugal. Dadas estas lacunas, este estudo visou analisar qual o impacto que o investimento numa certificação da qualidade exerce no desempenho de empresas do setor privado da saúde português, identificando consequentes percebidos pelos colaboradores em termos de desempenho financeiro, da gestão da organização, dos colaboradores, das operações, de competências de negócios ou de mercado, e também da qualidade dos serviços prestados. Para tal, foi realizado um estudo hipotético-dedutivo, quantitativo, composto por uma recolha de dados secundários para a realização da pesqui-

sa bibliográfica, e também por uma recolha de dados primários através de inquérito por questionário, e o respectivo tratamento destes dados em software específico. Os resultados dos 112 inquéritos válidos revelaram que a certificação tem uma influência positiva nas organizações, confirmando que o impacto no desempenho da qualidade, gestão, operações e recursos humanos é ligeiramente superior ao encontrado nos negócios e nas finanças, entretanto, não foi possível evidenciar que o tempo de implementação tenha impacto na relação entre a certificação e a performance das empresas. Sendo assim, é possível concluir que investir em certificação da qualidade é importante e tende a trazer benefícios para melhorar os negócios, além disso, espera-se que os resultados encontrados neste estudo sirvam para motivar mais instituições no processo de busca por aprimorar a sua gestão. Palavras-chave: Qualidade, Certificações, Gestão, Desempenho Organizacional, Gestão da Qualidade

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS MESTRADO EM GESTÃO DE EMPRESAS UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA “LUÍS DE CAMÕES”

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas

Autor: Fábio Ferreira de Souza

Lisboa Setembro de 2021

VI REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aba, E.; Badar, M.; e Hayden, M. (2016). Impact of ISO 9001 certification on firms financial operating performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 33 (nº1), pp. 78-89. Acedido em 04 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2014-0021>

Abuosi, A.; e Braimah, M. (2019). Patient satisfaction with the quality of care in Ghana's health-care institutions: A disaggregated approach. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. Vol. 13 (nº2), pp. 160-170. Acedido em 06 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2018-0043>

Adem, M.; e Viridi, S. (2020). The effect of TQM practices on operational performance: an empirical analysis of ISO 9001:2008 certified manufacturing organizations in Ethiopia. *The TQM Journal*. Vol. 33 (nº2), pp. 407-440. Acedido em 04 out. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0076>

Al-Qatawneh, L. (2017). Framework for establishing records control in hospitals as an ISO 9001 requirement. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 30 (nº1), pp. 37-42. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJHCQA02-2016-0022>

Ali, R.; e Kashif, M. (2020). O papel da liderança ressonante, da amizade no local de trabalho e da cultura de atendimento na previsão do comprometimento organizacional: o papel mediador da compaixão no trabalho. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 22 (nº4), pp. 799-819. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i4.4085>

Alic, M. (2014). Impact of ISO 9001 certification cancellation on business performance: a case study in Slovenian organizations. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 25 (nº7), pp. 790-811. Acedido em 15 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.906107>

Alic, M.; e Rusjan, B. (2010). Contribution of the ISO 9001 internal audit to business performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 27 (nº8), pp. 916-937. Acedido em 20 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/02656711011075116>

Almeida, D.; Santos, M.; e Costa, A. (2010). Aplicação do coeficiente alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos, Brasil, 12 a 15 de outubro de 2010. Acedido em 15 mar. 2021, disponível em http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STO_131_840_16412.pdf

Antunes, M.; Mucharreira, P.; Justino, M.; e Quirós, J. (2020). Total quality management and quality certification on services corporations. *International Journal for Quality Research*. Vol. 14 (nº3), pp. 847-864. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.24874/IJQR14.03-13>

APCER (2020). Sistema de gestão da qualidade. Associação Portuguesa de Certificação. Acedido em 07 set. 2020, disponível em <https://www.apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001>

Asgari, A.; Mezginejad, S.; e Taherpour, F. (2020). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Revista Innovar*. Vol. 30 (nº75), pp. 87-98. Acedido em 04 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83259>

Assumpção, H.; e Hadlich, G. (2017). Estatística descritiva e estacionaridade em variáveis geoquímicas ambientais. *Revista Engenharia Sanitária Ambiental*. Vol. 22 (nº4), pp. 671-677. Acedido em 18 mai. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/S1413-41522017142739>

Assunção, A.; e Pimenta, A. (2020). Satisfação no trabalho do pessoal de enfermagem na rede pública de saúde em uma capital brasileira. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*. Vol. 25 (nº1), pp. 169-180. Acedido em 11 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28492019>

Astrini, N. (2018). ISO 9001 and performance: a method review. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 32 (nº1 e 2), pp. 5-32. Acedido em 11 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1524293>

Ataseven, C.; Prajogo, D.; e Nair, A. (2014). ISO 9000 internalization and organizational commitment - Implications for process improvement and operational performance. *IEEE Transactions on Engineering Management*. Vol. 61 (nº1), pp. 5-17. Acedido em 6 ago. 2020, disponível em <https://ieeexplore.ieee.org/document/6655906/>

Babenko, I.; Fedaseyev, V.; e Zhang, S. (2019). Do CEOs affect employees' political choices. Baffi Carefin Centre Research Paper No. 2017-50. *The Review of Financial Studies*. Acedido em 01 fev. 2021, disponível em <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2954449>

Bakator, M.; e Cockalo, D. (2018). Improving business performance with ISO 9001: a review of literature and business practice. *The European Journal of Applied Economics*. Vol. 15 (nº1), pp. 83-93. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <https://dx.doi.org/10.5937/EJAE15-16145>

Bandeira, M.; Góis, A.; Luca, M.; Vasconcelos, A. (2015). Reputação corporativa negativa e o desempenho empresarial. *Revista de Contabilidade e Organizações*. Vol. 9 (nº24), pp. 71- 83. Acedido em 29 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.11606/rco.v9i24.88647>

Baptista, S.; Nogueira, E.; e Filho, A. (2018). Gestão de suprimentos e oportunidades de melhoria: estudo de caso em uma empresa fabricante de equipamentos médicoodontológicos. *Revista Gestão & Produção*. Vol. 25 (nº4), pp. 777-791. Acedido em 01 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/0104-530x1877-18>

Barradas, J. e Sampaio, P. (2013). Certificação e Acreditação: duas perspetivas num laboratório de metrologia. *TMQ - Techniques, Methodologies and Quality Review*. (nº4), pp. 111- 130. Acedido em 24 jan. 2021, disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/36122>

Bhaskar, H. (2020). Establishing a link among total quality management, market orientation and organizational performance: An empirical investigation. *The TQM Journal*. Vol. 32 (nº6), pp. 1507-1524. Acedido em 03 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2019-0012>

Bianchi, E.; Quishida, A.; e Foroni, P. (2017). Atuação do líder na gestão estratégica de pessoas: reflexões, lacunas e oportunidades. *Revista de Administração Contemporânea*. Vol. 21 (nº1), pp. 41-61. Acedido em 10 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2017150280>

Bittencourt, B.; Zen, A.; e Prévot, F. (2020). Innovation capability of clusters: understanding the innovation of geographic business networks. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 21, pp. 647-663. Acedido em 18 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i4.4016>

Bocanegra, S.; Valladares, S.; Cruz, E.; e Salinas, L. (2020). Quality management under ISO 9001:2015 to increase customer satisfaction at C.E.L Conache. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*. Vol. 4 (nº3), pp. 90-101. Acedido em 03 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>

Bogh, S.; Blom, A.; Raben, D.; Braithwaite, J.; Thude, B.; Hollnagel, E.; e Plessen, C. (2018). Hospital accreditation: staff experiences and perceptions. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 31 (nº5), pp. 420-427. Acedido em 03 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2017-0115>

Bounabri, N.; Oumri, A.; Saad, E.; Zerrouk, L.; e Ibnlfassi, A. (2018). Barriers to ISO 9001 implementation in Moroccan organizations: empirical study. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 11 (nº1), pp. 34-56. Acedido em 26 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.3926/jiem.2412>

Brkic, V.; Veljkovic, Z.; Stanojevic, N.; e Pavicevic, S. (2017). Operational and employee's performance of Serbian industrial companies with ISO 9001 certificate. *Journal of Engi-*

- neering Management and Competitiveness. Vol. 7 (nº1), pp. 35-43. Acedido em 11 jan. 2021, disponível em <http://scindeks.ceon.rs/Article.aspx?artid=2334-96381701035B>
- Bureau Veritas Certification (2021). Certificação ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestão da Qualidade. Bureau Veritas Certification. Acedido em 04 ago. 2021, disponível em <https://certification.bureauveritas.com.br/solucoes/sistema-de-gestao/certificacao-iso-9001-2015-para-sistemas-de-gestao-da-qualidade>
- Calarge, F.; Satolo, E.; e Satolo, L. (2007). Aplicação do sistema de gestão da qualidade BPF (boas práticas de fabricação) na indústria de produtos farmacêuticos veterinários. Revista Gestão & Produção. Vol. 14 (nº2), pp. 379-392. Acedido em 09 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2007000200014>
- Calegario, C.; Bruhn, N.; Figueira, M.; e Alcântara, J. (2019). Innovation in emerging markets: the role of absorptive capacity and of the insertion in the local and global value chains. Revista de Administração Mackenzie. Vol. 20 (nº6), pp. 1-29. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eram190076>
- Cândido, C.; Coelho, L.; e Peixinho, R. (2016). The financial impact of a withdrawn ISO 9001 certificate. International Journal of Operations & Production Management. Vol. 36 (nº1), pp. 23-41. Acedido em 05 jan. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1108/I-JOPM11-2014-0540>
- Carraro, W.; Meneses, R.; e Brito, C. (2019). Combinação de categorias de práticas de controle de gestão para o alto desempenho de start-ups. Revista Brasileira de Gestão de Negócios. Vol. 21 (nº4), pp. 861-878. Acedido em 10 out. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v21i5.4022>
- Casadesús, M. e Karapetrovic, S. (2005). The erosion of ISO 9000 benefits: a temporal study. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 22 (nº2), pp. 120-136. Acedido em 14 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/02656710510577198>
- Casas, J. (2018). ISO 9001 and management of total quality in Peruvian companies. Universidad & Empresa. Vol. 20 (nº35), pp. 281-312. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Casas, J.; e Cepeda, M. (2016). ISO 9001 and TQM in companies in Ecuador. Journal of Globalization, Competitiveness & Governability. Vol. 10 (nº3), pp. 153-176. Acedido em 04 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.06>
- Castka, P. e Balzarova, M. (2018). An exploration of interventions in ISO 9001 and ISO 14001 certification context: a multiple case study approach. Journal of Cleaner Production. Vol. 174 (nº10), pp. 1642-1652. Acedido em 28 ago. 2020, disponível em <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652617327622>
- Cavazotte, F.; Carneiro, P.; e Abelha, D. (2018). Liderança transformacional e satisfação no trabalho: avaliando a influência de fatores do contexto organizacional e características individuais. Review of Business Management. Vol. 20 (nº4), pp. 516-532. Acedido em 27 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.3949>
- Cerqueira, R.; Paes, V.; e Turrioni, J. (2020). ISO 9001 e a certificação diante impactos

- econômicos. *Journal of Open Research*. Vol. 1 (nº1), pp. 1-9. Acedido em 25 jan. 2021, disponível em <https://stellata.com.br/journals/jor/article/view/8>
- Certif (2020). Certificação de sistemas de gestão. Associação Portuguesa de Certificação. Acedido em 19 ago. 2020, disponível em <http://www.certif.pt/csgestao.asp>
- Chatterjee, S.; Nguyen, B.; Ghosh, S.; Bhattacharjee, K.; e Chaudhuri, S. (2020). Adoption of artificial intelligence integrated CRM system: an empirical study of Indian organizations. *The Bottom Line*. Vol. 33 (nº4), pp. 359-375. Acedido em 17 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/BL-08-2020-0057>
- Chen, H.; e Cheng, B. (2012). Applying the ISO 9001 process approach and service blueprint to hospital management systems. *The TQM Journal*. Vol. 24 (nº5), pp. 418-432. Acedido em 11 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/17542731211261575>
- Chen, M.; Lam, L.; e Zhu, J. (2020). Should companies invest in human resource development practices? The role of intellectual capital and organizational performance improvements. *Personnel Review*. Vol. 50 (nº2), pp. 460-477. Acedido em 10 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/PR-04-2019-0179>
- Chiaradia-Bousquet, J. (1995). Legislation governing food control and quality certification. United Nations Digital Library. Acedido em 07 set. 2020, disponível em <https://digitallibrary.un.org/record/195278>
- Chiarini, A. (2016). Strategies for improving performance in the Italian local government organizations: Can ISO 9001 really help? *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 33 (nº3), pp. 344-360. Acedido em 01 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2014-0038>
- Chiarini, A.; Castellani, P.; e Rossato, C. (2020). Factors for improving performance in ISO 9001 certified small and medium sized service enterprises. *The TQM Journal*. Vol. 32 (nº1), pp. 21-37. Acedido em 03 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0141>
- Corbett, C.; Montes-Sancho, M.; e Kirsch, D. (2005). The financial impact of ISO 9000 certification in the United States: an empirical analysis. *Management Science*. Vol. 51 (nº7), pp. 1046-1059. Acedido em 09 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1287/mnsc.1040.0358>
- Corcetti, M.; Santos, E.; Ramos, M.; Latarini, T.; e Pellicani, A. (2020). Avaliação de desempenho econômico-financeiro de uma empresa em recuperação judicial. *The Journal of Engineering and Exact Sciences*. Vol. 6 (nº1), pp. 42-48. Acedido em 30 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.18540/jcecvl6iss1pp0042-0048>
- Cordeiro, A.; Fernandes, J.; Mauricio, M.; Silva, R.; Barros, C.; e Romano, C. (2017). Human capital in the nursing management of hospitals. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. Vol. 51, pp. 1-7. Acedido em 28 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016030203232>
- Correa, A.; Prates, G.; Galli, L.; e Savi, A. (2019). Uma análise de fatores na implementação dos princípios de gestão qualidade da série de normas ISO 9000 em uma organização agroindustrial. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 5 (nº7), pp. 10390-10404. Acedido

em 12 jan. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.34117/bjdv5n7-191>

Cortina, J. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 78 (nº1), pp. 98-104. Acedido em 15 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.1.98>

Costa, C.; Matte, A.; e Monte-Mor, D. (2018). Endividamento e decisões contábeis: a relação não linear entre dívida e qualidade dos lucros. *Revista de Contabilidade e Organizações*. Vol. 12, pp. 1-16. Acedido em 01 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2018.137077>

Costa, J.; e Nogueira, I. (2020). Análise da percepção dos gestores de uma instituição financeira sobre as práticas de governança corporativa. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 6 (nº6), pp. 33195-33215. Acedido em 04 dez. 2021, disponível em <https://doi.org/10.34117/bjdv6n6-031>

Daff, L.; e Parker, L. (2020). Accountants' perceptions of communication in not-for-profit organizations: inhibitors, enablers and strategies. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. Vol. 33 (nº6), pp. 1303-1333. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/AAAJ-03-2019-3948>

Dalmau, J.; Gimenez, G.; e Castro, R. (2016). ISO 9001 aspects related to performance and their level of implementation. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 9 (nº5), pp. 1090-1106. Acedido em 17 out. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.3926/jjem.2072>

Davila, G.; Varvakis, G.; e North, K. (2019). Influence of strategic knowledge management on firm innovativeness and performance. *Brazilian Business Review*. Vol. 16 (nº3), pp. 239- 254. Acedido em 07 set. 2020, disponível em <https://dx.doi.org/10.15728/b-br.2019.16.3.3>

Demir, A.; Budur, T.; Omer, H.; e Heshmati, A. (2021). Links between knowledge management and organizational sustainability: does the ISO 9001 certification have an effect? *Knowledge Management Research & Practice*. Acedido em 01 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1860663>

Días, A.; e Saizarbitoria, I. (2013). ISO 9001 and business performance: a quantitative study in Portuguese organizations. *Review of International Comparative Management*. Vol. 14 (nº1), pp. 14-32. Acedido em 17 out. 2020, disponível em <http://hdl.handle.net/10400.22/5136>

Dick, G. (2000). ISO 9000 certification benefits, reality or myth? *The TQM Magazine*. Vol. 12 (nº6), pp. 365-371. Acedido em 07 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/09544780010351517>

Dombrádi, V.; Csenteri, O.; Sándor, J.; e Godény, S. (2017). Association between the application of ISO 9001:2008 alone or in combination with healthspecific standards and quality-related activities in Hungarian hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*. Vol. 29 (nº2), pp. 283-289. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx016>

Dutta, M. (2020). Health insurance sector in India: an analysis of its performance. *XIMB*

- Journal of Management. Vol. 17 (nº1), pp. 97-109. Acedido em 20 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0021>
- Escobar, A.; e Martínez, A. (2013). Quality control of processes (ISO 9001): one key to the improvement of business performance. *Revista Panorama Económico*. Vol. 21 (nº1), pp. 191-213. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.32997/2463-0470-vol.21-num.0/2013/178>
- Fahmi, K.; Mustofa, A.; Rochmad, I.; Sulastri, E.; e Wahyuni, I. (2021). Effect ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 on operational performance. *Journal Industrial Engineering & Management Research*. Vol. 2 (nº1), pp. 13-25. Acedido em 19 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.31838/jcr.07.19.278>
- Feng, M.; Terziovski, M. e Samson, D. (2008). Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*. Vol. 19 (nº1), pp. 22-37. Acedido em 04 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/17410380810843435>
- Fernandes, A.; Lourenço, L.; e Silva, M. (2014). Influência da gestão da qualidade no desempenho inovador. *Review of Business Management*. Vol. 16 (nº53), pp. 575-593. Acedido em 08 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v16i53.1304>
- Fonseca, L. (2015). Relationship between ISO 9001 certification maturity and EFQM business excellence model results. *Quality Innovation Prosperity*. Vol. 19 (nº1), pp. 85-102. Acedido em 24 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.12776/QIP.V19I1.556>
- Fonseca, L.; Domingues, J.; Machado, P.; e Calderón, M. (2017). Management system certification benefits: where do we stand? *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 10 (nº3), pp. 476-494. Acedido em 20 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.3926/jiem.2350>
- Fonseca, L.; Domingues, J.; Machado, P.; e Harder, D. (2019). ISO 9001:2015 adoption: a multi-country empirical research. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 12 (nº1), pp. 27-50. Acedido em 30 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.3926/jiem.2745>
- Frimpong, A.; e Andoh, C. (2020). Understanding and controlling financial fraud in the drug industry. *Journal of Financial Crime*. Vol. 27 (nº2), pp. 337-354. Acedido em 07 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JFC-06-2019-0071>
- Furtado, A. (2003). Impacto da certificação ISO 9000 nas empresas portuguesas. *Portuguese Journal of Management Studies*. ISEG, Universidade de Lisboa. Vol. 0 (nº2), pp. 173-203. Acedido em 30 ago. 2020, disponível em <https://ideas.repec.org/a/pjm/journal/v-viii/2003i2p173-203.html>
- Galetto, M.; Franceschini, F.; e Mastrogiacomo, L. (2017). ISO 9001 certification and corporate performance of Italian companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 34 (nº2), pp. 231-250. Acedido em 06 fev. 2021, disponível em <https://scinapse.io/papers/2575566770>
- Georgiev, S.; e Georgiev, E. (2015). Motivational factors for the adoption of ISO 9001 standards in eastern europe: The case of Bulgaria. *Journal of Industrial Engineering and Management*

- gement. Vol. 8, (nº3), pp. 1020-1050. Acedido em 06 fev. 2021, disponível em <https://www.jiem.org/index.php/jiem/article/view/1355>
- Gil, A. (2008). Como elaborar projetos de pesquisa. (6ª ed.). São Paulo, Brasil. Editora Atlas
- Gil, P. (2019). Quality procedures and complaints: nursing homes in Portugal. The Journal of adult Protection. Vol. 21 (nº2), pp. 126-143. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JAP-09-2018-0018>
- Gómez, J.; Fontalvo, T.; e Vergara, J. (2013). Impact of certification ISO 9001 on productivity indicators and financial benefits of companies in the Mamonal industrial zone in Cartagena. Journal of Management and Economics for Iberoamérica. Vol. 29 (nº126), pp. 99-109. Acedido em 11 nov. 2020, disponível em [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(13\)70025-1](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(13)70025-1)
- Gómez, J.; Giraldo, E.; e Vega, M. (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colômbia. Revista Innovar. Vol. 26 (nº59), pp. 35-46. Acedido em 11 set. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54321>
- Guo, C.; e Wang, Y. (2015). Market orientation, distributor relationship, and return on assets: optimizing distribution performance for industrial firms. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. Vol. 28 (nº1), pp. 107-123. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/APJML-01-2015-0014>
- Harsh, H.; e Prasad, A. (2020). Employment relations and perceived organizational performance: the moderating role of technological intensity. Employee Relations. Vol. 43 (nº1), pp. 109-130. Acedido em 20 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/ER-02-2019-0119>
- Helbig, M.; Helbig, S.; Witzsch, H.; Kroll, T.; e May, A. (2010). Certifying a university ENT clinic using the ISO 9001:2000 international standard. International Journal of Health Care Quality Assurance. Vol. 23 (nº3), pp. 268-276. Acedido em 16 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/09526861011029334>
- Hercovici, A. (2017). Assimetrias de informação, qualidade e mercados da certificação: a necessidade de uma intervenção institucional. Revista de Economia Contemporânea. Vol. 21 (nº3), pp. 1-18. Acedido em 09 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/198055272136>
- Higachi, H.; Lima, G.; e Pereima, J. (2016). Crescimento, ciclo econômico, mudança tecnológica e financiamento. Revista Economia e Sociedade. Vol. 25 (nº3), pp. 533-568. Acedido em 21 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-3533.2016v25n3art2>
- Ilkay, M.; e Aslam, E. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 29 (nº7), pp. 753-778. Acedido em 10 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/02656711211258517>
- INE (2020). Estimativas de população residente. Instituto Nacional de Estatística de Portugal. Acedido em 11 set. 2020, disponível em https://ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=4_14436913&DESTAQUESmodo=2
- Ingelsson, P.; Backstrom, I.; e Snyder, K. (2020). Adapting a Lean leadership-training pro-

gram within a health care organization through cocreation. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 12 (nº1), pp. 15-28. Acedido em 04 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2019-0107>

Ionascu, M.; Ionascu, I.; Sacarin, M.; e Minu, M. (2017). Exploring the impact of ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 certification on financial performance: the case of companies listed on the Bucharest Stock Exchange. *The Journal Amfiteatru Economic*. Vol. 19 (nº44), pp. 166-180. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://www.econstor.eu/handle/10419/169063>

IPAC (2021). O que é a acreditação. Instituto Português de Acreditação. Acedido em 30 jan. 2021, disponível em <http://www.ipac.pt/ipac/funcao.asp>

Islam, M.; Habes, E.; Karim, A.; e Agil, S. (2016). Quality certification and company performance: the newly developed country experience. *Journal of Business Economics and Management*. Vol. 17 (nº4), pp. 628-644. Acedido em 10 jul. 2020, disponível em <https://doi.org/10.3846/16111699.2015.1110712>

Islam, M.; Karim, M.; e Habes, E. (2015). Relationship between quality certification and financial & nonfinancial performance of organizations. *The Journal of Developing Areas*. Vol. 49 (nº6), pp. 119-133. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1353/jda.2015.0079>

Ismyrlis, V.; e Moschidis, O. (2015). The effects of ISO 9001 certification on the performance of Greek companies: A multidimensional statistical analysis. *The TQM Journal*. Vol. 27 (nº1), pp. 150-162. Acedido em 11 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM07-2013-0091>

ISO (2020). About us. International Organization for Standardization. Acedido em 18 ago. 2020, disponível em <https://www.iso.org/about-us.html>

Iwaro, J.; e Mwashu, A. (2012). The effects of ISO certification on organization workmanship performance. *Quality Management Journal*. Vol. 19 (nº1), pp. 53-67. Acedido em 16 out. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/10686967.2012.11918527>

Jain, N.; Kansal, J.; Ganju, A.; Khurana, A.; e Satyawali, P. (2013). The effect of implementation of ISO 9001:2008 QMS on the organizational performance. *International Journal of Management*. Vol. 4 (nº1), pp. 47-55. Acedido em 21 nov. 2021, disponível em <https://www.researchgate.net/publication/293440362>

Johannesen, D.; e Wiig, S. (2017). Why adopt ISO 9001 certification in hospitals? A case study of external triggers and sensemaking in an emergency department in Norway. *Safety in Health*. Vol. 3 (nº7), pp. 1-31. Acedido em 31 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1186/s40886-017-0058-5>

Juran, J. e Gryna, F. (1991). *Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade*. (Vol. 1). São Paulo, Brasil. Editora McGraw-Hill.

Kafel, P.; e Sikora, T. (2014). The level of management maturity in the Polish food sector and its relation to financial performance. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 25 (nº5), pp. 650-663. Acedido em 23 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2013.876182>

Kakouris, A. e Sfakianaki, E. (2019). Motives for implementing ISO 9000 - does enterprise size matter? *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 68 (nº2), pp. 447-463. Acedido em 09 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJPPM03-2018-0096>

Karamali, M.; Behadori, M.; Ravangard, R.; e Yaghoubi, M. (2020). Knowledge mapping of hospital accreditation research: a cword analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 33 (nº6), pp. 429-445. Acedido em 29 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2020-0050>

Katsaros, K.; Tsirikas, A.; e Kosta, G. (2020). The impact of leadership on firm financial performance: the mediating role of employees' readiness to change. *Leadership & Organization Development Journal*. Vol. 41 (nº3), pp. 333-347. Acedido em 21 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/LODJ-02-2019-0088>

Koster, F.; e Brenda, L. (2020). Innovative human resource management: measurement, determinants and outcomes. *International Journal of Innovation Science*. Vol. 12 (nº3), pp. 287-302. Acedido em 02 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJIS-03-2020-0027>

Kumar, P.; Maiti, J.; e Gunasekaran, A. (2018). Impact of quality management systems on firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 35 (nº5), pp. 1034-1059. Acedido em 07 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQRM02-2017-0030>

Kuwaiti, A.; e Muhanna, F. (2019). Challenges facing healthcare leadership in attaining accreditation of teaching hospitals. *Leadership in Health Services*. Vol. 32 (nº2), pp. 170-181. Acedido em 02 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/LHS-01-2018-0002>

Lima, J.; e Silva, A. (2015). Determinantes do desenvolvimento de competências coletivas na gestão de pessoas. *Revista de Administração Mackenzie*. Vol. 16 (nº5), pp. 41-67. Acedido em 10 set. 2020, disponível em <https://dx.doi.org/10.1590/1678-69712015/administracao.v16n5p41-67>

Lima, M.; Resende, M.; e Hasenclever, L. (2000). Quality certification and performance of Brazilian firms. *International Journal of Production Economics*. Vol. 66 (nº2), pp. 143-147. Acedido em 02 set. 2020, disponível em [https://doi.org/10.1016/S0925-5273\(99\)00118-8](https://doi.org/10.1016/S0925-5273(99)00118-8)

Lizarelli, F.; Toledo, J.; e Alliprandini, D. (2019). Integration mechanisms for different types of innovation: case study in innovative companies. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 21 (nº1), pp. 5-32. Acedido em 20 jan. 2021, disponível em <https://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.3958>

Longaray, A.; e Castelli, T. (2020). Avaliação do desempenho do uso da tecnologia da informação na saúde: revisão sistemática da literatura sobre o tema. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*. Vol. 25 (nº11), pp. 4327-4338. Acedido em 16 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-812320202511.26342018>

Lowe, A. et al. (2020). Problematizing profit and profitability: discussions. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. Vol. 1233 (nº4), pp. 753-793. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/AAAJ-10-2019-4223>

- Maciel, R.; Santos, J.; e Rodrigues, R. (2015). Condições de trabalho dos trabalhadores da saúde: um enfoque sobre os técnicos e auxiliares de nível médio. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*. Vol. 40 (nº131), pp. 75-87. Acedido em 08 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/0303-7657000078613>
- Marconi, M.; e Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. (5ª ed.). São Paulo, Brasil. Editora Atlas
- Marde, S. (2017). The contribution of ISO 9001 to certified companies: manager and employee perceptions. *Quality Management Journal*. Vol. 22 (nº1), pp. 47-60. Acedido em 02 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1080/10686967.2015.11918418>
- Mateo, R.; e Lorente, A. (2021). "ISO 9001: a vaccine for time of crisis. *Measuring Business Excellence*. Vol. 25 (nº1), pp. 1-12. Acedido em 03 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/MBE-07-2020-0100>
- Matia, G.; Almeida, M.; Esteves, R.; Ribeiro, E.; e Coelho, I. (2020). Development and validation of an instrument to evaluate general competences in health area courses. *Revista Brasileira de Educação Médica*. Vol. 43 (nº1), pp. 598-605. Acedido em 28 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5271v43suplemento1-20190055.ing>
- Mayfield, M.; Mayfield, J.; e Ma, K. (2020). Innovation matters: creative environment, absenteeism, and job satisfaction. *Journal of Organizational Change Management*. Vol. 33 (nº5), pp. 715-735. Acedido em 07 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JOCM-09-2019-0285>
- Meirelles, D. (2019). Modelo de negócio e estratégia: em busca de um diálogo a partir da perspectiva do valor. *Revista de Administração Contemporânea*. Vol. 23 (nº6), pp. 786-806. Acedido em 16 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019180314>
- Meirinhos, R. e Barreto, A. (2019). A comunicação estratégica como fator de retenção de recursos humanos. *Media & Jornalismo*. Vol. 18 (nº33), pp. 75-90. Acedido em 01 fev. 2021, disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/mj/v18n33/v18n33a06.pdf>
- Migowski, S.; Gavronski, I.; Libânio, C.; Migowski, E.; e Duarte, F. (2019). Perdas de eficiência em organizações de saúde causadas pela falta de relacionamentos interpessoais. *Revista de Administração Contemporânea*. Vol. 23 (nº2), pp. 207-227. Acedido em 10 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019170396>
- Miraldo, C.; Monken, S.; Motta, L.; e Ribeiro, A. (2019). Innovation in health care companies: a strategy to increase customer service productivity. *Innovation & Management Review*. Vol. 16 (nº4), pp. 357-374. Acedido em 28 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/INMR-04-2019-0041>
- Moriones, A.; Sanchez, J.; e Morentin, S. (2020). Business strategy, performance appraisal and organizational results. *Personnel Review*. Vol. 50 (nº2), pp. 515-534. Acedido em 10 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/PR-09-2019-0498>
- Moturi, C.; e Mbithi, P. (2015). ISO 9001: 2008 implementation and impact on the university of Nairobi: a case study. *The TQM Journal*. Vol. 27 (nº6), pp. 752-760. Acedido em 08 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2015-0053>

- Murmura, F.; Casolani, N.; Liberatore, L.; e Vicentini, A. (2016). An empirical analysis of ISO 9001:2008 application in Italian services and manufacturing companies. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 29 (nº7), pp. 786-797. Acedido em 11 nov. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1237286>
- Nasurdin, A.; Tan, C.; e Khan, S. (2020). Can high performance work practices and satisfaction predict job performance? an examination of the Malaysian private health-care sector. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 12 (nº4), pp. 521-540. Acedido em 06 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQSS-06-2019-0090>
- Neto, P.; Santos, M.; Castro, M.; e Silva, L. (2018). Comprometimento no trabalho e sua relação com a cultura organizacional mediada pela satisfação. *Review of Business Management*. Vol. 20 (nº3), pp. 401-420. Acedido em 22 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v20i3.3947>
- Neves, J.; Queiroz, L.; Feijó, C.; Kanaane, R.; e Langhi, C. (2019). Análise das mudanças nos processos de gestão pessoas ocorridos na implantação da ISO 9001. *Latin American Journal of Business Management*. Vol. 10 (nº2), pp. 157-170. Acedido em 01 jan. 2021, disponível em <https://www.lajbm.com.br/index.php/journal/article/view/580>
- Nieto, D.; Villa, A.; e Delgado, C. (2018). Instrumentos para avaliar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de saúde. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. Vol. 17 (nº34), pp. 1-12. Acedido em 22 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.iecp>
- Noopur; e Dhar, R. (2020). The role of high-performance human resource practices as an antecedent to organizational innovation: an empirical investigation. *Employee Relations*. Vol. 43 (nº1), pp. 279-295. Acedido em 01 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/ER-07-2017-0152>
- Nossa, P. (2020). Envelhecimento, financiamento e inovação nos sistemas de saúde: uma discussão necessária para a manutenção do direito à saúde. *Revista Saúde e Sociedade*. Vol. 29 (nº2), pp. 1-14. Acedido em 16 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/s0104-12902020200081>
- Nurcahyo, R.; Zulfadillah; e Habiburrahman, M. (2021). Relationship between ISO 9001:2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon*. Vol. 7, pp. 1-9. Acedido em 06 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05537>
- Nurcahyo, R.; Kristiningrum, E.; e Sumaedi, S. (2019). ISO 9001-certified public health-care center's efficiency and re-certification. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 69 (nº4), pp. 794-812. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2018-0406>
- Observador (2019). SNS, público ou privado? *Jornal Observador*. Acedido em 17 ago. 2020, disponível em <https://observador.pt/opiniao/sns-publico-ou-privado/>
- Ochieng, J.; Muturi, D.; e Njihia, S. (2015). The impact of ISO 9001 implementation on organizational performance in Kenya. *The TQM Journal*. Vol. 27 (nº6), pp. 761-771. Acedido em 09 dez. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.1108/TQM-06-2015-0071>

- Oliveira, A.; Aquino, M.; e Silva, W. (2016). O endomarketing como estratégia na gestão de pessoas: influências de clima e cultura nas organizações. E3 - Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP. Vol. 2 (nº1), pp. 1-18. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.29073/e3.v2i1.19>
- Oliveira, M.; e Pedraza, D. (2019). Contexto de trabalho e satisfação profissional de enfermeiros que atuam na estratégia saúde da família. Revista Saúde em Debate. Vol. 43 (nº122), pp. 765-779. Acedido em 18 mar. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104201912209>
- Oneil, P.; e Teng, C. (2016). Quality management approaches and their impact on firms' financial performance - An Australian study. International Journal of Production Economics. Vol. 171 (nº3), pp. 381-393. Acedido em 17 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2015.07.015>
- Peces, C.; Idoeta, C.; Roman, M.; e Feito, C. (2018). The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards. European Research on Management and Business Economics. Vol. 24 (nº1), pp. 33-41. Acedido em 06 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2017.02.002>
- Pedron, C.; Picoto, W.; Colaco, M.; e Araújo, C. (2018). Sistema de CRM: o papel das capacidades dinâmicas na criação das capacidades. Brazilian Business Review. Vol. 15 (nº5), pp. 494-511. Acedido em 14 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.15728/bbr.2018.15.5.6>
- Pereira, A.; Stocker, F.; Mascena, K.; e Boaventura, J. (2020). Desempenho social e desempenho financeiro em empresas brasileiras: Análise da influência do disclosure. Brazilian Business Review. Vol. 17 (nº5), pp. 540-558. Acedido em 03 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.15728/bbr.2020.17.5.4>
- Pereira, I.; Veloso, A.; Silva, I.; e Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. Cadernos de Saúde Pública. Vol. 33 (nº4), pp. 1-12. Acedido em 01 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/0102-311x00153914>
- Pinheiro, R.; Gleriano, J.; França, R.; e Andrade, A. (2020). Investimento financeiro e indicadores de desempenho em ações e serviços públicos de saúde. Brazilian Journal of Development. Vol. 6 (nº7), pp. 45090-45104. Acedido em 10 fev. 2021, disponível em [tps://doi.org/10.34117/bjdv6n7-216](https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-216)
- Pinto, J.; e Pinto, A. (2011). A importância da certificação de sistemas de gestão da qualidade em Portugal. Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão. Vol. 10 (nº1), pp. 48-61. Acedido em 04 dez. 2020, disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpbg/v10n1-2/v10n1-2a06.pdf>
- Pinto, M.; Silva, A.; e Silva, S. (2018). Impacto da gestão de fundo de maneo no desempenho económico e financeiro das empresas exportadoras da indústria manufatureira Portuguesa. Portuguese Journal of Finance, Management and Accounting. Vol. 4 (nº7), pp. 37-91. Acedido em 04 ago. 2020, disponível em <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/PJFMA/article/view/293>

- Pleshko, L.; Heiens, R.; e Peev, P. (2014). The impact of strategic consistency on market share and ROA. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 32 (nº3), pp. 176-193. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2013-0057>
- Portela, G.; Fehn, A.; Ungerer, R.; e Dal Poz, M. (2017). Recursos humanos em saúde: crise global e cooperação internacional. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*. Vol. 22 (nº7), pp. 2237-2246. Acedido em 17 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-81232017227.02702017>
- Pontello, F.; Gosling, M.; e Macedo, S. (2017). Qualidade percebida, satisfação e recomendação de serviços em equipamentos odontológicos. *Revista Suma de Negócios*. Vol. 8 (nº18), pp. 122-130. Acedido em 18 ago. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.08.001>
- Porter, M. (1991). *Estratégia competitiva: técnicas para análise da indústria e da concorrência*. (7ª ed.). Rio de Janeiro, Brasil. Editora Campus. Preuss, S.; e
- Konigsgruber, R. (2021). How do corporate political connections influence financial reporting? A synthesis of the literature. *Journal of Accounting and Public Policy*. Vol. 40 (nº1), pp. 1-31. Acedido em 12 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.jaccpubpol.2020.106802>
- Prodanov, C.; e Freitas, E. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. (2ª ed.). Novo Hamburgo, Brasil. Editora Feevale.
- Psomas, E.; e Pantouvakis, A. (2015). "ISO 9001 overall performance dimensions: an exploratory study. *The TQM Journal*. Vol. 27 (nº5), pp. 519-531. Acedido em 02 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2014-0037>
- Psomas, E.; Pantouvakis, A.; e Kafetzopoulos, D. (2013). The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies. *Managing Service Quality*. Vol. 23 (nº2), pp. 149-164. Acedido em 20 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/09604521311303426>
- Pujalte, L. (2020). Comunicação das organizações não governamentais em revistas científicas latino-americanas: Análise bibliométrica em Scopus e Latindex. *Inmediaciones de la Comunicación*. Vol. 15 (nº2), pp. 157-178. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3023>
- Pujiono, B.; Setiawan, M.; Sumiati; e Wijayanti, R. (2020). The effect of transglobal leadership and organizational culture on job performance - Inter-employee trust as moderating variable. *International Journal of Public Leadership*. Vol. 16 (nº3), pp. 319-335. Acedido em 09 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJPL-11-2019-0071>
- Raeissi, P.; Nasiripour, A.; e Hesam, S. (2010). Performance evaluation of the total quality management model (iso 9001: 2000) in social security organizations hospitals in Tehran province, Iran. *Health Information Management Journal*. Vol. 6 (nº2), pp. 105-112. Acedido em 12 nov. 2020, disponível em <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?id=197804>
- Rakhmawati, T.; Sumaedi, S.; e Astrini, J. (2014). ISO 9001 in health service sector: a Review and future research proposal. *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 6 (nº1), pp. 17-29. Acedido em 05 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1108/IJQSS12-2012-0025>

Razak, H.; Kamaruddin, S.; Azid, I.; e Almanar, I. (2009). ISO 13485:2003: Implementation reference model from the Malaysian SMEs medical device industry. *The TQM Journal*. Vol. 21 (nº1), pp. 6-19. Acedido em 08 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/17542730910924718>

Ribeiro, A. (2007). Certificação da qualidade e desempenho empresarial: uma análise por quantis. *Revista de Estudos Politécnicos*. Vol. V (nº8), pp. 201-214. Acedido em 06 out. 2020, disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tek/n8/v5n8a10.pdf>

Ritchie, W.; Ni, J.; Stark, E.; e Melnyk, S. (2019). The effectiveness of ISO 9001-based healthcare accreditation surveyors and standards on hospital performance outcomes. *Quality Management Journal*. Vol. 26 (nº4), pp. 162-173. Acedido em 29 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1647770>

Rocha, M.; Marin, M.; e Macias-Seda, J. (2020). Condições de vida, trabalho e saúde mental: um estudo com trabalhadores brasileiros e espanhóis que atuam em serviço de limpeza hospitalar. *Ciência & Saúde Coletiva*. Vol. 25 (nº10), pp. 3821-3833. Acedido em 29 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.35912018>

Rocha, T.; Jansen, C.; Lofti, E.; e Fraga, R. (2013). An exploratory study on the use of social networks in building customer relationships. *Review of Business Management*. Vol. 15 (nº47), pp. 262-282. Acedido em 31 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v15i47.953>

Roman, C.; Martin, F.; e Gonzalez, A. (2020). O efeito da comunicação sobre a legitimidade e o desempenho das organizações. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 22 (nº3), pp. 565-581. Acedido em 02 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071>

Roman, C.; Peces, C.; Idoeta, C.; e Peces, J. (2018). The effects of implementing ISO 9001 in the Spanish construction industry. *Cuadernos de Gestión*. Vol. 18 (nº1), pp. 149-172. Acedido em 10 set. 2020, disponível em <https://doi.org/10.5295/cdg.140507cd>

Romero, M.; González, R.; Calvo, M.; e Fachado, A. (2018). A segurança do paciente, qualidade do atendimento e ética dos sistemas de saúde. *Revista Bioética*. Vol. 26 (nº3), pp. 333-342. Acedido em 18 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1983-80422018263252>

Rosa, M. (2016). Certificação de qualidade: impacto na performance das empresas portuguesas. Dissertação de Mestrado. ISCAL Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. Lisboa, Portugal. Acedido em 02 out. 2020, disponível em <https://repositorio.ipl.pt/handle/10400.21/6575>

Rossi, T.; Sobrinho, J.; Chaves, S.; e Martelli, P. (2019). Crise econômica, austeridade e seus efeitos sobre o financiamento e acesso a serviços públicos e privados de saúde bucal. *Ciência & Saúde Coletiva*. Vol. 24 (nº12), pp. 4427-4436. Acedido em 17 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1413-812320182412.25582019>

Routledge, J. (2020). Stewardship regulation and earnings quality: evidence from Japan. *Accounting Research Journal*. Vol. 33 (nº3), pp. 543-559. Acedido em 07 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/ARJ-11-2019-0205>

Roy, S.; Shekhar, V.; Quazi, A.; e Quaddus, M. (2020). Consumer engagement behaviors: do service convenience and organizational characteristics matter? *Journal of Service Theory and Practice*. Vol. 30 (nº2), pp. 195-232. Acedido em 06 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2018-0049>

Rungani, E.; e Potgieter, M. (2018). The impact of financial support on the success of small, medium and micro enterprises in the Eastern Cape province. *Independent Research Journal in the Management Sciences*. Vol. 18 (nº1), pp. 1-12. Acedido em 10 jun. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.4102/ac.v18i1.591>

Saavedra, R.; Reyes, M.; Trujillo, J.; Alfaro, C.; e Jara, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. Vol. 45 (nº2), pp. 1-13. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>

Sainis, G.; Haritos, G.; Kriemadis, T.; e Fowler, M. (2017). The quality journey for Greek SMEs and their financial performance. *Production & Manufacturing Research*. Vol. 5 (nº1), pp. 306-327. Acedido em 07 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1080/21693277.2017.1374891>

Sanchéz, R.; Vences, J.; e Guillen, J. (2018). How to improve firm performance through employee diversity and organizational culture. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 20 (nº3), pp. 378-400. Acedido em 27 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v20i3.3303>

Santi, F.; Sugimoto, V.; Schotten, P.; e Fachin, S. (2019). Planejamento estratégico como ferramenta de gestão: aplicação em uma empresa do ramo de comércio e serviço do vale Ivinhema. *Brazilian Journal of Development*. Vol. 5 (nº11), pp. 25791-25806. Acedido em 07 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.34117/bjdv5n11-234>

Santos, V.; Beuren, I.; e Marques, L. (2021). Desenho e uso justos do processo orçamentário e desempenho gerencial. *Revista Contabilidade & Finanças*. Vol. 32 (nº85), pp. 29-45. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1808-057x202010750>

Santos et al. (2018). *Sistemas integrados de gestão: qualidade, ambiente e segurança*. (3ª ed.). Porto, Portugal. Editora Publindústria.

Schmidmeier, J.; Takahashi, A.; e Bueno, J. (2020). Desenvolvimento de competências interculturais grupais em equipes multiculturais. *Revista de Administração Contemporânea*. Vol. 24 (nº2), pp. 151-166. Acedido em 27 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190021>

Schuldt, K.; e Gomes, G. (2020). Influência da cultura organizacional sobre os ambientes de inovação e desempenho organizacional. *Revista Gestão & Produção*. Vol. 27 (nº3), pp. 1-26. Acedido em 10 out. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1590/0104-530x4571-20>

Scussel, F.; Watanabe, E.; Silva, T.; e Demo, G. (2018). Credibility, audacity and joy: brand personalities that connect users to social media. *Brazilian Administration Review*. Vol. 15 (nº4), pp. 1-20. Acedido em 10 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2018180088>

- Seoane, F.; Villares, M.; e Santos, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. *Contaduría y Administración*. Vol. 64 (nº3), pp. 1-21. Acedido em 10 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>
- Sfredo, L.; Vieira, G.; Vidor, G.; e Santos, C. (2021). ISO 9001 based quality management systems and organizational performance: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 32 (nº3 e 4), pp. 389-409. Acedido em 11 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1549939>
- Shahriari, M.; e Allameh, S. (2020). Organizational culture and organizational learning: does high performance work systems mediate? *Journal of Workplace Learning*. Vol. 32 (nº8), pp. 583-597. Acedido em 08 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JWL-03-2020-0047>
- Shukla, A.; Narayanasamy, S.; e Krishnakumar, R. (2020). Impact of board size on the accounting returns and the asset quality of Indian banks. *International Journal of Law and Management*. Vol. 62 (nº4), pp. 297-313. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2018-0271>
- Silva, A.; e Melo, R. (2018). Uma abordagem multicritério para a seleção de serviços de consultoria e certificação de sistemas de gestão da qualidade. *Revista Gestão & Produção*. Vol. 25 (nº1), pp. 160-174. Acedido em 01 fev. 2021, disponível em <https://www.scielo.br/pdf/gp/v25n1/0104-530X-gp-0104-530X2753-16.pdf>
- Siougle, E.; e Dimelis, S. (2020). Linking ISO 9000 certification to firm performance and financial crisis: a matched sample longitudinal analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 38 (nº3), pp. 751-779. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2018-0312>
- Skelton, A.; Nattress, D.; e Dwyer, R. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. Vol. 25 (nº49), pp. 101-117. Acedido em 10 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.1108/jefas-07-2018-0069>
- Soares, I. e Pinto, A. (2018). *Sistemas de gestão da qualidade: guia para a sua implementação*. (2ª ed.). Lisboa, Portugal. Editora Sílabo.
- Soares, J. (2014). Estudo da relevância da norma ISO 9001 no desempenho das empresas portuguesas do sector da hotelaria. *Tourism & Management Studies*. Vol. 10 (nº2), pp. 57- 66. Acedido em 14 nov. 2021, disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v10n2/v10n2a08.pdf>
- Sousa, H. (2018). Efeitos da certificação ISO 9001 (qualidade) no desempenho de empresas portuguesas do interior. *Dissertação de Mestrado*. IPG Instituto Politécnico da Guarda. Guarda, Portugal. Acedido em 04 out. 2020, disponível em <http://bdigital.ipg.pt/dspace/handle/10314/4763>
- Soutes, D.; e Schvirck, E. (2006). Formas de mensuração do lucro e os reflexos no cálculo do ROA. *Brazilian Business Review*. Vol. 3 (nº1), pp. 74-89. Acedido em 19 mar. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.15728/bbr.2006.3.1.6>

Stoimenova, A.; Stoilova, A.; e Petrova, G. (2014). ISO 9001 certification for hospitals in Bulgaria: does it help service? *Biotechnology & Biotechnological Equipment*. Vol. 28 (nº2), pp. 372-378. Acedido em 19 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1080/13102818.2014.915491>

Sun, X.; Wen, D.; Yan, D.; e Li, Y. (2019). Developing and validating a model of ISO 9001 effectiveness gap: empirical evidence from China. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 30 (nº1), pp. 274-290. Acedido em 31 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665867>

Takahashi, A.; Bulgacov, S.; Semprebon, E.; e Giacomini, M. (2017). Dynamic capabilities, marketing capability and organizational performance. *Brazilian Business Review*. Vol. 14 (nº5), pp. 466-478. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.15728/b-br.2017.14.5.1>

Tari, J.; Azorin, J.; e Heras, I. (2012). Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 standards: A literature review. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 5 (nº2), pp. 297-322. Acedido em 19 out. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.3926/jiem.488>

Teixeira, G.; Silveira, R.; Mininel, V.; Moraes, J.; e Ribeiro, I. (2019). Calidad de vida en el trabajo y perfil demográfico-laboral de la enfermería en unidad de urgências. *Enfermería Global*. Vol. 18 (nº55), pp. 525-539. Acedido em 20 fev. 2021, disponível em <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.340861>

Teruya, K.; Costa, A.; e Guirardello, E. (2019). Job satisfaction of the nursing team in intensive care units. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Vol. 27 (e3182), pp. 1-7. Acedido em 01 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3168.3182>

Terziovski, M.; e Power, D. (2007). Increasing ISO 9000 certification benefits: a continuous improvement approach. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 24 (nº2), pp. 141-163. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02656710710722266/full/html>

Thawesaengskulthai, N.; Wongrukmit, P.; e Dahlgaard, J. (2015). Hospital service quality measurement models: patients from Asia, Europe, Australia and America. *Total Quality Management*. Vol. 26 (nº10), pp. 1029-1041. Acedido em 13 nov. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1068596>

Tomaszewski, L.; Lacerda, D.; e Teixeira, R. (2016). Estratégia de operações em serviços de saúde preventiva: análise dos critérios competitivos e recomendações operacionais. *Revista Gestão & Produção*. Vol. 23 (nº2), pp. 381-396. Acedido em 11 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/0104-530x0827-15>

Tomazzoni, G.; Costa, V.; Antonello, C.; e Rodrigues, M. (2020). Os vínculos organizacionais na percepção de gestores: comprometimento, entrincheiramento e consentimento. *Revista de Administração Contemporânea*. Vol. 24 (nº3), pp. 245-258. Acedido em 09 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020190119>

Triviños, A. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. (1ª ed.). São Paulo, Brasil. Editora Atlas. Ullah, B.; Wei, Z.; e Xie, F. (2014). ISO certification, financial constraints, and firm performance in Latin American and Caribbean countries. *Global Finance Journal*. Vol. 25, pp. 203-228. Acedido em 06 set. 2020, dispo-

nível em <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2014.10.003>

Upadhyai, R.; Upadhyai, N.; Jain, A.; Roy, H.; e Pant, V. (2020). Health care service quality: a journey so far. *Benchmarking: An International Journal*. Vol. 27 (nº6), pp. 1893-1927. Acedido em 04 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/BIJ-03-2019-0140>

Urquidy, M.; Barceló, J.; e Boza, M. (2018). O impacto das práticas de gestão econômico-financeira no desempenho de microempresas mexicanas: uma análise multivariada. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*. Vol. 20 (nº3), pp. 319-337. Acedido em 02 out. 2020, disponível em <https://doi.org/10.7819/rbgn.v20i3.3518>

Valmohammadi, C.; e Kalantari, M. (2015). The moderating effect of motivations on the relationship between obtaining ISO 9001 certification and organizational performance. *The TQM Journal*. Vol. 27 (nº5), pp. 503-518. Acedido em 10 dez. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2014-0042>

Vera, O. (2019). A interpretação dos resultados: um elemento de significado para inferência estatística. *Educar em Revista*. Vol. 35 (nº78), pp. 131-152. Acedido em 18 mai. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1590/0104-4060.69046>

Vesna, B.; Zorica, V.; Nada, S.; e Snezana, P. (2017). Operational and employee's performance of Serbian industrial companies with iso 9001 certificate. *Journal of Engineering Management and Competitiveness*. Vol. 7 (nº1), pp. 35-43. Acedido em 01 jan. 2021, disponível em <https://doi.org/10.5937/jemc1701035B>

Vitner, G.; Nadir, E.; Feldman, M.; e Yurman, S. (2011). ISO 9001 in a neonatal intensive care unit (NICU). *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 24 (nº8), pp. 644-653. Acedido em 21 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/09526861111174206>

Vizzotto, M.; Motta, M.; e Camargo, M. (2019). Impacto da gestão estratégica de custos no desempenho econômico-financeiro. *Revista Contemporânea de Contabilidade*. Vol. 16 (nº40), pp. 190-208. Acedido em 01 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.5007/2175-8069.2019v16n40p190>

Werlang, N.; e Rossetto, C. (2019). Os efeitos da aprendizagem e inovatividade organizacional sobre o desempenho organizacional no setor de prestação de serviços. *Revista Gestão & Produção*. Vol. 26 (nº3), pp. 1-18. Acedido em 30 out. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1590/0104-530X3641-19>

Wiesenberg, M.; Godulla, A.; Tengler, K.; Noelle, I.; Kloss, J.; e Eeckhout, D. (2020). Key challenges in strategic start-up communication: A systematic literature review and an explorative study. *Journal of Communication Management*. Vol. 24 (nº1), pp. 49-64. Acedido em 03 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JCOM-10-2019-0129>

Xiu, L.; Dauner, K.; e McIntosh, C. (2019). The impact of organizational support for employee's health on organizational commitment, intent to remain and job performance. *Evidence-based HRM*. Vol. 7 (nº3), pp. 281-299. Acedido em 10 nov. 2020, disponível em <https://doi.org/10.1108/EBHRM-10-2018-0062>

Yan, J.; Zheng, Y.; Bao, J.; Lu, C.; Jiang, Y.; Yang, Z.; e Feng, C. (2020). How to improve new product performance through customer relationship management and product deve-

lopment management: evidence from China. *Journal of Business & Industrial Marketing*. Vol. 36 (nº1), pp. 31-47. Acedido em 15 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/JBIM-05-2019-0190>

Yaya, L.; Marimon, F.; e Casadesús, M. (2014). The revitalising effect of ISO 9001 on dissatisfied customer. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 25 (nº8), pp. 856-864. Acedido em 14 dez. 2020, disponível em <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2014.904567>

Zavala, S. (2012). Benefits obtained by Paraguayan companies that certified their quality management system with ISO 9001. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*. Vol. 1, pp. 213-233. Acedido em 14 fev. 2021, disponível em https://issuu.com/unibepy/docs/revista_cientifica_universidad_iber

Zeb, A.; Akbar, F.; Hussain, K.; Safi, A.; Rabnawaz, M.; e Zeb, F. (2021). The competing value framework model of organizational culture, innovation and performance. *Business Process Management Journal*. Vol. 27 (nº2), pp. 658-683. Acedido em 04 mar. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2019-0464>

Zilber, S.; Monken, S.; e Silva, F. (2019). Adoption of social media by small and medium sized healthcare enterprises. *Brazilian Business Review*. Vol. 16 (nº5), pp. 453-469. Acedido em 03 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.15728/bbr.2019.16.5>.

Zimon, D.; e Dellana, S. (2019). A longitudinal exploratory study of ISO 9001 certification abandonment in small- and medium-sized enterprises. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 37 (nº1), pp. 53-67. Acedido em 11 fev. 2021, disponível em <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2018-0284>



**BUREAU
VERITAS**

Shaping a World of Trust

CERTIFICAÇÃO NA PENÍNSULA IBÉRICA: TENDÊNCIAS E OPORTUNIDADES NUM MERCADO EM EVOLUÇÃO

O mercado da certificação na Península Ibérica tem experimentado um crescimento significativo nos últimos anos, impulsionado pela crescente conscientização das empresas sobre a importância da qualidade, segurança e sustentabilidade. Tanto em Portugal como em Espanha, observamos uma tendência positiva na adoção de processos de certificação em diversos setores.

O VALOR ESTRATÉGICO DA CERTIFICAÇÃO

A certificação tornou-se um imperativo estratégico. Empresas em todos os setores reconhecem que a validação independente dos seus processos e práticas não apenas melhora a sua credibilidade junto a clientes e parceiros, mas também impulsiona a eficiência interna e a competitividade no mercado global.

A cada 24h surgem desafios para as organizações. Estes podem estar relacionados com novas formas de negociar, segurança da sua informação, exigências de

parceiros, relatos e comunicações exigidos, transparência na origem dos produtos, entre tantos outros desafios. Nesta crescente volatilidade dos mercados e das transações comerciais, a certificação assume um papel ainda mais crucial. Num mundo onde as cadeias de fornecimento são cada vez mais complexas e globalizadas, a certificação oferece uma garantia tangível de qualidade, confiabilidade e conformidade.

A certificação pretende transmitir confiança. E a confiança é um ativo para a marca e para as relações comerciais e institucionais. Desta forma, a certificação permite que as empresas demonstrem de forma objetiva e devidamente verificada por um organismo de certificação, como o Bureau Veritas Certification, o seu compromisso com padrões elevados de desempenho, segurança e ética. Isso não apenas mitiga riscos para parceiros de negócios e consumidores, mas também fortalece a resiliência das empresas frente a flutuações de mercado e crises imprevistas.

Entre os inúmeros benefícios da certificação, podemos ressaltar, o aumento da confiança juntos dos stakeholders, maior transparência e eficiência dos processos internos, atenção contínua para a melhoria, análise periódica de contextos e facilitação de tomada de ações, atualização e garantia de conformidade legal e regulatória, traduzindo-se numa vantagem competitiva nas diferentes relações comerciais.

TENDÊNCIAS DE CERTIFICAÇÃO NO MERCADO IBÉRICO

O mercado ibérico tem acompanhado as tendências globais, com algumas certificações ganhando particular destaque. Na base continuamos a ter os pilares dos sistemas de gestão assentes na ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. No caso do sector alimentar, a ISO 22000 e FSSC 22000.

A segurança da informação e os referenciais que suportam e apoiam a jornada em prol da sustentabilidade, têm recolhido interesse junto dos nossos clientes.

1. Foco em Sustentabilidade: Certificações relacionadas a critérios ambientais, sociais e de governança ganham cada vez mais relevância. Incluindo a vertente da circularidade.

Pese embora a publicação da diretiva Stop-the-Clock tenha avançado, notamos que a aposta em mecanismos e a adaptação às novas regulamentações e exigências de mercado não parou. As empresas continuam a olhar para a CSRD, para a validação das suas pegadas de carbono, para modelos e KPI onde a equidade de género seja uma realidade. Aproveito para referir que o Bureau Veritas Certification foi pioneiro disponibilizando uma certificação baseada no GEEIS relativa a esta temática.

Ainda neste capítulo, destaco a norma que, acreditamos, será muito útil para as empresas, a ISO 53001, uma vez que auxiliará as organizações a gerir os seus impactos e contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

2. Digitalização e Cibersegurança: A proteção de dados e a segurança digital são áreas de crescente importância. Neste ponto gostava de referir que o Bureau Veritas na Ibéria foi o primeiro organismo a obter a acreditação para certificar organizações de acordo com a ISO 27701- gestão da privacidade de informações, sendo uma extensão da já conhecida ISO 27001 (gestão da segurança da informação).

Neste âmbito, e com a aprovação do AI Act (regulamento europeu da inteligência artificial), a norma ISO 42001 (entre outras com âmbito mais restrito) vem dar o seu contributo para o uso responsável da inteligência artificial. Também neste ponto o Bureau Veritas Certification já certificou os primeiros clientes em Espanha.

3. Bem-estar: Normas focadas no bem-estar holístico dos colaboradores estão a ganhar proeminência. Como exemplo e testemunho temos os inúmeros clientes que já adotaram as normas de sistemas de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, e do bem-estar e felicidade organizacional, nas quais os Bureau Veritas é líder na península Ibérica.
4. Adaptabilidade e Resiliência: Certificações que avaliam a capacidade das empresas de se adaptarem a mudanças rápidas e crises inesperadas. Por isso a ISO 31000 terá holofotes, pois auxilia na identificação, avaliação e mitigação de riscos. Tal como a ISO 22301 que estabelece requisitos para a implementação de um sistema de gestão de continuidade de negócio.

A certificação no mercado ibérico não é apenas uma tendência passageira, mas uma estratégia de longo prazo para empresas que buscam excelência operacional, credibilidade no mercado e vantagem competitiva sustentável. À medida que novos desafios e prioridades emergem, o panorama da certificação evolui, refletindo as necessidades em constante mudança do mundo empresarial e da sociedade.

Para as organizações que operam na Península Ibérica, a adoção estratégica de certificações relevantes não é apenas uma opção, mas uma necessidade competitiva. Aquelas que abraçarem esta realidade estarão mais bem posicionadas para prosperar no mercado atual e futuro.

Neste sentido, convido todos os que nos acompanharam neste texto a aproximarem-se do Bureau Veritas Certification, pois daremos total atenção às vossas necessidades e procuraremos as melhores soluções.

Patrícia Franganito

Diretora Ibérica de Certificação

EMPRESAS CERTIFICADAS

EMAS · SISTEMA COMUNITÁRIO DE ECOGESTÃO E AUDITORIA

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPessoal LDA Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Conceção, desenvolvimento, produção e comercialização de cafés e sucedâneos. Empacotamento e comercialização de produtos complementares</p>	PT000088

EMPRESAS CERTIFICADAS

FSSC 22000 · FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPessoal LDA Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Production (blending, roasting and grinding) of coffee and succedaneum (barley and chicory). Packed in plastic bags/capsules/boxes and metal cans (primary packaging) and in carton boxes (secondary packaging). Exclusions apply: packing of sugar and cinnamon sticks.</p>	PT007527/4
<p>NUTRINOVA – NUTRIÇÃO ANIMAL, SA Zona Industrial de Vilar de Besteiros, Lote 10, 3465-192 VILAR DE BESTEIROS Portugal Tel.: (+351) 232 853 072 nutrinova@nutrinova.pt</p>	<p>Produção de pré-misturas e alimentos complementares para alimentação animal. Comercialização de alimentos e matérias-primas para alimentação animal.</p>	PT24/00000191
<p>MERCAFISH – ENTERPRISE, LDA Rua Heróis de França DOCAPECA arm. 38, 39 e 40 4450-155 MATOSINHOS Tel.: (+351) 229 379 297 Fax: 229 374 528 mercafish-enterprise@sapo.pt</p>	<p>Preparação manual (manipulação e corte) de peixe fresco e peixe descongelado, embalados em embalagens convencionais (EPS ou PE-DH). Produção de produtos mistos de vegetais e peixe, embalados em embalagens convencionais.</p>	0099110

EMPRESAS CERTIFICADAS

NP 4552 · GESTÃO DA CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, FAMILIAR E PESSOAL

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPESSOAL, LDA Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal na conceção, desenvolvimento, produção e comercialização de cafés e sucedâneos. Comercialização e empacotamento de produtos complementares.</p>	PT008223
<p>TUB – TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA, EM Sede: Quinta de Sta. Maria – Maximinos - Apartado 2383 4700-244 BRAGA – PORTUGAL Latitude: 41°32'24.07"N, Longitude: 8°26'7.96"W Tel.: (+351) 253 606 890 · Fax: (+351) 253 606 899 geral@tub.pt www.tub.pt Facebook: http://www.facebook.pt/tub.pt Blog: www.blog.tub.pt</p>	<p>Gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal nos Transportes Urbanos de Braga, EM, em serviços de mobilidade de transportes rodoviários de passageiros e gestão, exploração e fiscalização de estacionamento urbano de Braga, à superfície.</p>	PT008905

EMPRESAS CERTIFICADAS

NP EN ISO 9001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>AQUAFER, LDA Rua Monte Lobar, N.º 436 4775-263 VIATODOS Barcelos Tel.: (+351) 252 963 543</p>	<p>Conceção, desenvolvimento, fabricação e comercialização de vasos de expansão, termoacumuladores, termoeléctricos, Bombas de Calor, Paineis Solares e Depósitos de inércia.</p>	PT16/05739
<p>COLÉGIO MILITAR Largo da Luz, 1600-498 LISBOA Tel.: (+351) 217 104 000 cm@colegiomilitar.pt</p>	<p>Ensino regular dos 1º, 2º, 3º Ciclos do Ensino Básico e Ensino Secundário, em regime de internato e externato e serviços prestados aos Alunos e seus Encarregados de Educação. Gestão do seu Património Cultural onde se incluem as suas Coleções Visitáveis, Espaços e Infraestruturas e acervos bibliotecários.</p>	2021/CEP5891

EMPRESAS CERTIFICADAS – NP EN ISO 9001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE (Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>ESCOLA SUPERIOR NÁUTICA INFANTE D. HENRIQUE Av. Engenheiro Bonneville Franco, 2770-058 PAÇO DE ARCOS Tel.: (+351) 214 460 010 info@enautica.pt www.enautica.pt</p>	<p>Formação de Oficiais da Marinha Mercante e outros Quadros Superiores para o Sector Marítimo – Portuário e Áreas Afins.</p>	PT08/02576
<p>IP TELECOM, SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, SA Rua José da Costa Pedreira, 11 1769-023 LISBOA Tel.: (+351) 211 026 000 info@iptelecom.pt</p>	<p>Implementado no desenvolvimento, gestão e operação de soluções de tecnologia de informação, de infraestruturas de redes e telecomunicações e seu alojamento.</p>	2018/CEP5451
<p>INSTITUTO PORTUGUÊS DO MAR E DA ATMOSFERA, IP Rua C do Aeroporto de Lisboa 1749-077 LISBOA PORTUGAL Tel.: (+351) 218 447 000 Fax: (+351) 218 402 370 info@ipma.pt www.ipma.pt</p>	<p>Serviço meteorológico para a navegação aérea civil, mais especificamente todas as atividades relacionadas com a prestação de informação meteorológica à aeronáutica (observação, previsão e vigilância), para a proteção meteorológica das operações de navegação aérea, nas regiões de informação de voo da responsabilidade do Estado Português e nos aeroportos e aeródromos nacionais.</p>	2006/CEP2822
<p>MOTA-ENGIL CONCESSÕES, SA SDI – SUBCONCESSIONÁRIA DO DOURO INTERIOR, SA OPERADORA DI, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA, SA Rua do Rego Lameiro, 38 4300-454 PORTO PORTUGAL Tel.: (+351) 225 190 300 geral@mota-engil.pt</p>	<p>Mota-Engil Concessões, SA: Promoção, desenvolvimento e operação de projetos de infraestruturas.</p> <p>SDI – Subcessionária do Douro Interior, SA Operadora DI, Operação e Manutenção Rodoviária SA: Operação e manutenção de infraestruturas de mobilidade rodoviária no Douro Interior.</p>	2021/CEP5881
<p>MULTICARE SEGUROS DE SAÚDE, SA Rua Alexandre Herculano 53, 1269-157 LISBOA Tel.: (+351) 217 948 704</p>	<p>Com mais de 1 milhão de Pessoas Seguras e uma proposta de valor diferenciadora, a Multicare permanece como a única seguradora de saúde com sistema de gestão de qualidade certificado. Obtida pioneiramente em 2011 a certificação ISO 9001 tem vindo sempre a ser renovada com distinção, resultado de um trabalho contínuo pautado pela excelência operacional e a qualidade do serviço prestado. Esta certificação tem como âmbito a conceção, gestão e apoio na comercialização de Seguros de Saúde. A Multicare presta apoio técnico-comercial, à criação de novos produtos Standard dos seguradores do grupo Fidelidade. No segmento Corporate, assegura o apoio técnico-comercial quer na elaboração de propostas Corpora-te, quer na monitorização da rentabilidade e renovação dos contratos.</p>	PT008034 de 20/04/2023

EMPRESAS CERTIFICADAS – NP EN ISO 9001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE (Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>NAV PORTUGAL, EPE R. D, Edifício 121, Aeroporto de Lisboa 1700-008 LISBOA Contacto: Armando Carvalho – armando.carvalho@nav.pt</p>	<p>Prestação de serviços de gestão de tráfego aéreo/de navegação aérea e de outras funções de rede da gestão do tráfego aéreo: serviços de tráfego aéreo (ATS - Air Traffic Services), gestão do fluxo do tráfego aéreo (ATFM - Air Traffic Flow Management), gestão do espaço aéreo (ASM – Airspace Management), serviços de conceção de procedimentos de voo (FPD - Flight Procedure Design), serviços de informação aeronáutica (AIS - Aeronautical Information Services) e serviços de comunicações, navegação ou vigilância (CNS - Communications, Navigation, Surveillance); prestação de serviços de formação; prestação de serviços de atribuição de faixas horárias e de facilitação de horários; prestação de serviços de desenvolvimento de sistemas, ao nível do continente (Lisboa, Cascais, Porto e Faro), Região Autónoma dos Açores (Ponta Delgada, Santa Maria, Flores e Horta) e Região Autónoma da Madeira (Funchal e Porto Santo).</p>	<p>2003CEP.2108</p>
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPESSOAL LDA Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Conceção, desenvolvimento, produção e comercialização de cafés e sucedâneos.</p>	<p>PT006886</p>
<p>PLIMAT – PLÁSTICOS INDUSTRIAIS MATOS, SA Zona Industrial de Casal da Lebre, lote 35 Apartado 59 2431-959 MARINHA GRANDE Tel.: (+351) 244 572 323 Fax: (+351) 244 572 320 plimat@plimat.com</p>	<p>Implementado na conceção, fabrico e comercialização de acessórios em plástico para condução de água e outros fluídos e saneamento, conceção e comercialização de válvulas, comercialização de tubos e injeção de outras peças em plástico.</p>	<p>1998/CEP.713</p>
<p>PRIO BIO SA TGL Terminal de Graneis Líquidos, Porto de Aveiro, Lote D 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel: (+351) 234 393 090 www.prio.pt</p>	<p>Produção e Comercialização de Biodiesel</p>	<p>10/03143</p>

EMPRESAS CERTIFICADAS – NP EN ISO 9001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE (Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>PRIO SUPPLY, SA Terminal de Graneis Líquidos, lote B Porto de Aveiro, Ilhavo 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel.: (+351) 234 096 841/(+351) 234 390 019 www.prio.pt</p>	<p>Receção, Armazenagem e Expedição de Combustíveis Líquidos. Receção, Armazenagem, Enchimento e Expedição de Gases de Petróleo Liquefeito (GPL).</p>	PT/0902961
<p>TAVIRAVERDE – EMPRESA MUNICIPAL DE AMBIENTE, EM Rua 25 de Abril, n.º 1 - R/C Esquerdo 8800-427 TAVIRA Tel.: (+351) 281 380 620 Fax: (+351) 281 380 629 www.taviraverde.pt</p>	<p>Gestão, exploração e conservação dos sistemas públicos de distribuição de água para consumo e de saneamento de águas residuais urbanas, recolha e transporte de resíduos sólidos urbanos e recicláveis, limpeza urbana, construção e manutenção de espaços verdes, bem como outras prestações de serviços referentes à promoção da qualidade ambiental na área do município de Tavira.</p>	2008/CEP3175
<p>TUB – TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA, EM Rua Quinta de Santa Maria Maximinos 4700-244 BRAGA Portugal</p>	<p>Design, investigação, desenvolvimento, inovação e prestação de serviços de mobilidade de transportes rodoviários de passageiros e gestão, exploração e fiscalização de estacionamento urbano de Braga, à superfície.</p>	PT008900
<p>TURBOMAR – EQUIPAMENTOS DE PRODUÇÃO E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA, LDA Sede: Rua da Garagem, 8 2790-078 CARNAXIDE Delegação Norte: Rua Industrial da Mina, 73 - Canelas 4410-269 VILA NOVA DE GAIA Delegação Sul: Abelheira, Armazém nº 4 8100-060 BOLIQUEIME</p>	<p>Comercialização e assistência pós-venda de sistemas geradores de energia e de outros equipamentos, acessórios e sobresselentes e aluguer de grupos geradores.</p>	E-4613

EMPRESAS CERTIFICADAS

ISO 14001 · SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>MOTA-ENGIL CONCESSÕES, SA SDI – SUBCONCESSIONÁRIA DO DOURO INTERIOR, SA OPERADORA DI, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA, SA</p> <p>Rua do Rego Lameiro, 38 4300-454 PORTO PORTUGAL Tel.: (+351) 225 190 300 geral@mota-engil.pt</p>	<p>Mota-Engil Concessões, SA: Promoção, desenvolvimento e operação de projetos de infraestruturas.</p> <p>SDI – Subcessionária do Douro Interior, SA Operadora DI, Operação e Manutenção Rodoviária SA: Operação e manutenção de infraestruturas de mobilidade rodoviária no Douro Interior.</p>	2021/AMB.0993
<p>NAV PORTUGAL, EPE</p> <p>R. D, Edifício 121, Aeroporto de Lisboa 1700-008 LISBOA</p> <p>Contacto: Armando Carvalho – armando.carvalho@nav.pt</p>	<p>Prestação de serviços de gestão de tráfego aéreo/de navegação aérea e de outras funções de rede da gestão do tráfego aéreo: serviços de tráfego aéreo (ATS - Air Traffic Services), gestão do fluxo do tráfego aéreo (ATFM - Air Traffic Flow Management), gestão do espaço aéreo (ASM - Airspace Management), serviços de conceção de procedimentos de voo (FPD - Flight Procedure Design), serviços de informação aeronáutica (AIS - Aeronautical Information Services) e serviços de comunicações, navegação ou vigilância (CNS - Communications, Navigation, Surveillance); prestação de serviços de formação; prestação de serviços de atribuição de faixas horárias e de facilitação de horários; prestação de serviços de desenvolvimento de sistemas, ao nível do continente (Lisboa, Cascais, Porto e Faro), Região Autónoma dos Açores (Ponta Delgada, Santa Maria, Flores e Horta) e Região Autónoma da Madeira (Funchal e Porto Santo).</p>	2010/AMB.0515
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPessoal, LDA</p> <p>Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Conceção, Desenvolvimento, Produção e Comercialização de Cafés e Sucedâneos. Empacotamento e Comercialização de Produtos Complementares.</p>	PT006885
<p>PRIIO BIO, SA</p> <p>TGL Terminal de Graneis Líquidos, Porto de Aveiro, Lote D 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel: (+351) 234 393 090 www.prio.pt</p>	Produção e Comercialização de Biodiesel	PT10/03144

EMPRESAS CERTIFICADAS – NP EN ISO 14001 · SISTEMAS DE GESTÃO AMBIENTAL (Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
PRIO SUPPLY, SA Terminal de Graneis Líquidos, lote B Porto de Aveiro, Ilhavo 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel.: (+351) 234 096 841/(+351) 234 390 019 www.prio.pt	Receção, Armazenagem e Expedição de Combustíveis Líquidos. Receção, Armazenagem, Enchimento e Expedição de Gases de Petróleo Liquefeito (GPL).	PT/0902962

EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 37001 · SISTEMA DE GESTÃO ANTICORRUPÇÃO

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
TUB – TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA, EM Rua Quinta de Santa Maria Maximinos 4700-244 BRAGA Portugal	Gestão anticorrupção em serviços de mobilidade de transportes rodoviários de passageiros e gestão, exploração e fiscalização de estacionamento urbano de Braga, à superfície.	PT008974

EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 45001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
MOTA-ENGIL CONCESSÕES, SA SDI – SUBCONCESSIONÁRIA DO DOURO INTERIOR, SA OPERADORA DI, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO RODOVIÁRIA, SA Rua do Rego Lameiro, 38 4300-454 PORTO PORTUGAL Tel.: (+351) 225 190 300 geral@mota-engil.pt	Mota-Engil Concessões, SA: Promoção, desenvolvimento e operação de projetos de infraestruturas. SDI – Subconcessionária do Douro Interior, SA Operadora DI, Operação e Manutenção Rodoviária SA: Operação e manutenção de infraestruturas de mobilidade rodoviária no Douro Interior.	2021/SST.0573

EMPRESAS CERTIFICADAS – ISO 45001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>NOVADELTA – COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉS, UNIPessoal LDA Herdade das Argamassas 7370-171 CAMPO MAIOR Portugal Tel.: (+351) 268 680 000 geral@delta-cafes.pt</p>	<p>Conceção, Desenvolvimento, Produção e Comercialização de Cafés e Sucedâneos. Empacotamento e Comercialização de Produtos Complementares.</p>	PT006887
<p>PRIo BIO, SA TGL Terminal de Graneis Líquidos, Porto de Aveiro, Lote D 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel.: (+351) 234 393 090 www.prio.pt</p>	<p>Produção e Comercialização de Biodiesel</p>	10/03145
<p>PRIo SUPPLY, SA Terminal de Graneis Líquidos, lote B Porto de Aveiro, Ilhavo 3834-907 GAFANHA DA NAZARÉ Tel.: (+351) 234 096 841/(+351) 234 390 019 www.prio.pt</p>	<p>Receção, Armazenagem e Expedição de Combustíveis Líquidos. Receção, Armazenagem, Enchimento e Expedição de Gases de Petróleo Liquefeito (GPL).</p>	PT/0902963

EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 56001 · SISTEMAS DE GESTÃO DA INOVAÇÃO

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>TUB – TRANSPORTES URBANOS DE BRAGA, EM Rua Quinta de Santa Maria Maximinos 4700-244 BRAGA Portugal</p>	<p>Design, investigação, desenvolvimento, inovação e prestação de serviços de mobilidade de transportes rodoviários de passageiros e gestão, exploração e fiscalização de estacionamento urbano de Braga, à superfície.</p>	PT/009636

EMPRESAS CERTIFICADAS

MARINE STEWARDSHIP COUNCIL (MSC)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
MERCAFISH – ENTERPRISE, LDA Rua Heróis de França DOCAPESCA arm. 38, 39 e 40 4450-155 MATOSINHOS Tel.: (+351) 229 379 297 Fax: 229 374 528 mercafish-enterprise@sapo.pt Site adicional: Rua Herois de França, Edifício CRP de Matosinhos, Espaço 5	O comprador de peixe ou produtos de peixe desta organização pode, com a aprovação do MSC, aplicar a marca registrada MSC a peixes ou produtos de peixe dentro do seu próprio escopo de Certificação CoC do MSC.	MSC - C 59994 VALIDADE: 15-12-2027



INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA
ESCOLA SUPERIOR
Agrária



**ONDE FAZEMOS A
DIFERENÇA!**

LICENCIATURAS

*Agronomia
Ciência e Tecnologia dos Alimentos
Engenharia do Ambiente*

CURSOS TÉCNICOS SUPERIORES PROFISSIONAIS

*Agropecuária Mediterrânica
Análises Laboratoriais
Culturas Regadas
Tecnologia e Inovação Alimentar
Tecnologias Agroambientais e Sustentabilidade*

MESTRADOS

*Agronomia
Engenharia Alimentar
Engenharia do Ambiente*

MICROCREDENCIAIS



 **+agrodigitech@sul**



REPÚBLICA
PORTUGUESA



Financiado pela
União Europeia
NextGenerationEU

LABORATÓRIOS DE ENSAIO ACREDITADOS

NP EN ISO/IEC 17025

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>ADP – FERTILIZANTES, SA Estrada Nacional N.º 10, Salgados da Póvoa, Apartado 88 2616-907 ALVERCA DO RIBATEJO Tel.: (+351) 210 300 400 Fax: (+351) 210 300 604 adp.alverca@adp-fertilizantes.pt</p>	Fertilizantes e fitofármacos	L0058
<p>ÁGUAS DO ALGARVE, SA – LABORATÓRIO DAS ÁGUAS DO ALGARVE Unidade Laboratorial de Alcantarilha: ETA de Alcantarilha, Sítio do Malhão – Alcantarilha-Gare Tel.: (+351) 282 440 043 • 8365-024 ALCANTARILHA Unidade Laboratorial de Tavira: ETA de Tavira, Sítio do Malhão, Apartado 321 Tel.: (+351) 281 380 285 • 8800-000 TAVIRA laboratorio.ada@adp.pt www.aguasdoalgarve.pt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Águas - Efluentes líquidos - Colheita de amostras - Análises de parâmetros Físico-químicos - Análise de parâmetros Microbiológicos e Biológicos 	L0400
<p>ÁGUAS DO TEJO ATLÂNTICO Unidade de Beirolas: Fabrica da Água de Beirolas Rua Chen He 1990-513 SACA VÉM Unidade de Frielas: Fábrica da Água de Frielas Rua 28 de Setembro – Cruz da Pedra 2660-001 FRIELAS Lab_geral.adta@adp.pt</p>	Tratamento de águas residuais.	L0287
<p>AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES – CENTRO LABORATORIAL E NORMALIZAÇÃO (CLN) Alto do Paimão – Barcarena 2730-216 BARCARENA Tel.: (+351) 214 348 500 Fax: (+351) 214 348 690 laboratorio@anacom.pt</p>	Compatibilidade eletromagnética, tecnologias da informação, rádio e telecomunicações.	L0114
<p>INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA – LABORATÓRIO DE ANÁLISE SENSORIAL Rua Pedro Soares Campus do IPBeja, Apartado 6155 7800-295 BEJA Contacto: Maria João Barata de Carvalho Tel.: (+351) 284 314 300 • Fax: (+351) 284 314 401 joaobcarvalho@ipbeja.pt www.ipbeja.pt/idesenvolvimento/centros/centroctaa/labana-lisesensorial/paginas/localizacao.aspx</p>	Alimentos e Agro-alimentar.	L0685-1

LABORATÓRIOS DE ENSAIO ACREDITADOS – NP EN ISO/IEC 17025

(Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
<p>INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA – LABORATÓRIO DE CONTROLO DA QUALIDADE DE ÁGUAS</p> <p>Rua Pedro Soares Campus do IPBEJA Apartado 6155 7800-295 BEJA Tel.: (+351) 284 314 400 lab.cqa@ipbeja.pt</p>	Análises de águas.	L0739-1
<p>LABORATÓRIO REGIONAL DE VETERINÁRIA</p> <p>Direção Regional da Agricultura, Veterinária e Alimentação - DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO</p> <p>Quinta de São Gonçalo 9500-343 PONTA DELGADA Açores www.azores.gov.pt/gra/sraf-lrv</p>	Alimentos e agro-alimentar. Análises veterinárias	L0520
<p>SEGALAB – LABORATÓRIO DE SANIDADE ANIMAL E SEGURANÇA ALIMENTAR, SA</p> <p>Rua Cidade da Póvoa de Varzim, 55 (edifício Segalab) 4490-295 ARGIVAI-PÓVOA DE VARZIM Porto Tel.: (+351) 252 241 500 segalab@segalab.pt</p>	Este laboratório possui um âmbito de acreditação com descrição flexível intermédia, a qual admite a capacidade para implementar novas versões de documentos normativos.	L0295
<p>SIMAS OEIRAS E AMADORA – ULAB</p> <p>Rua Eng.º Álvaro Roquete 2780-002 OEIRAS Tel.: (+351) 214 460 230 laboratorio.analises@simas-oeiras-amadora.pt www.simas-oeiras-amadora.pt</p>	Águas, colheita de amostras, determinação de parâmetros.	L0322
<p>SOPAC – SOCIEDADE PRODUTORA DE ADUBOS COMPOSTOS, SA LABORATÓRIO DA UNIDADE FABRIL DA SOPAC</p> <p>Rua do Rio Mondego Parque Industrial Sapec Bay, Mitrena 2910-543 SETÚBAL Contacto: Paula Alves Tel.: (+351) 265 030 413 paulaalves@sopac.pt www.adp-fertilizantes.pt</p>	Fertilizantes e fitofármacos	L0752

LABORATÓRIOS DE ENSAIO ACREDITADOS – NP EN ISO/IEC 17025

(Continuação)

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, EPE UNIDADE DE SAÚDE PÚBLICA LABORATÓRIO DE SAÚDE PÚBLICA Avenida Rainha D. Amélia s/n 6300-858 GUARDA Tel.: (+351) 271 222 024 / 927 815 421	Águas e Alimentos (Análises Microbiológicas e Físico-Químicas).	L0570

LABORATÓRIOS DE CALIBRAÇÃO ACREDITADOS

NP EN ISO/IEC 17025

EMPRESA	DOMÍNIO	Nº CERTIFICADO
AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES – CENTRO LABORATORIAL E NORMALIZAÇÃO (CLN) Alto do Paimão - Barcarena 2730-216 BARCARENA Tel.: (+351) 214 348 500 Fax: (+351) 214 348 690 laboratorio@anacom.pt	Electricidade: <ul style="list-style-type: none"> • Corrente contínua e Baixa frequência • Alta frequência (1 MHz < frequência ≤ 26,5 GHz) Tempo e Frequência: <ul style="list-style-type: none"> • Frequência de 1 Hz a 40 GHz 	M0053
SOQUÍMICA – SOCIEDADE DE REPRESENTAÇÕES DE QUÍMICA, LDA Laboratório Soquilab Rua Coronel Santos Pedroso, 15 1500-207 LISBOA Contacto: Eng.º José Reis Tel.: (+351) 217 119 300 Fax: (+351) 217 165 169 jose.reis@soquimica.pt www.soquimica.pt	Análise química. Electricidade: Corrente Contínua e Baixa Frequência (frequência menor ou igual a 1 MHz). Massa. Ótica. Temperatura e Humidade. Volume.	M0015

O PAPEL DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA CONSOLIDAÇÃO DA REPUTAÇÃO ORGANIZACIONAL

RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Atualmente, num contexto marcado pela volatilidade, incerteza, complexidade e ambiguidade (Mundo VUCA) é imperativo que as organizações sejam rápidas em fornecer uma resposta e a adaptem-se constantemente às exigências do mercado e da sociedade. O contexto organizacional tem-se deparado com um aumento significativo das exigências éticas, ambientais, legais e comerciais.

Esta envolvente organizacional inconstante e complexa desafia a posição das organizações como sistemas abertos que interagem com o meio envolvente, isto é, estão sujeitas a modificações pelas influências que transmitem e recebem deste meio.

Vários são os fatores que contribuem para a transformação das organizações, como a globalização da economia que obriga à diferenciação como imperativo de sobrevivência das organizações ou o desenvolvimento das tecnologias de informação que contribuíram para a geração de consumidores mais informados e exigentes sobre a qualidade e a credibilidade daquilo que o mercado lhes apresenta. De acordo com um estudo recente realizado pela IBM, os consumidores valorizam cada vez mais as políticas de sustentabilidade ambiental e as ações sociais desenvolvidas pela organização na sua decisão de compra. Estes demonstram estar dispostos a comprometer recursos pessoais e a abdicar de comodidades em prol do planeta (IBM Institute for Business Value, 2022). Contudo, o fator que nos conduziu ao tema discutido neste artigo reside na premissa que as organizações, independentemente de terem objetivos lucrativos ou não lucrativos, são constituídas com a finalidade de atender às necessidades humanas através da produção de bens ou da prestação de serviços. Estas construções coletivas, com grande influência social, são dotadas de uma importância que não pode ser limitada apenas ao bem/serviço que fornecem e à geração de lucro, mas expande-se para o seu papel na sociedade.

É neste sentido que surge a responsabilidade social, como uma ferramenta estratégica e uma forma das organizações adotarem comportamentos ou ações com benefícios para estas e para a sociedade.

A responsabilidade social envolve uma conduta ética onde a organização se compromete, para além das suas obrigações legais e do seu escopo económico, a contribuir para o bem-estar da sociedade através da manutenção de um equilíbrio entre a economia, a ética e o meio ambiente. Esta engloba não só as organizações empresariais, mas também todas as

organizações cuja ação tem impacto no meio ambiente e na sociedade em geral. Esta responsabilidade pode ser passiva, evitando a associação a atos socialmente prejudiciais, ou ativa, através da realização de atividades que promovam diretamente os objetivos sociais.

Holme e Watts (2000, p. 25) definem a responsabilidade social corporativa ou das empresas (RSC) como "...o compromisso contínuo por parte das empresas de se comportar de forma ética e contribuir para o desenvolvimento económico, melhorando a qualidade de vida dos trabalhadores e suas famílias, bem como a comunidade e sociedade local como um todo", isto é, a RSC é, essencialmente, a adoção voluntária de ações benéficas por parte de uma organização, para todos os seus stakeholders como forma de corresponder às suas expectativas e às da sociedade em geral. Esta assume compromissos e responsabilidades perante o mercado e a oferta organizacional, mas também responsabilidades éticas e de cidadania empresarial perante a sociedade e restantes stakeholders.

Por seu lado, Duarte e Dias (1986) afirmam que não existe uma definição para a responsabilidade social, no entanto, os autores destacam três aspetos que são comuns na maioria dos conceitos fornecidos pela literatura: o aumento da responsabilidade da empresa, a mudança na natureza das responsabilidades, bem como a postura transparente e ética da organização.

Esta temática complexa e em constante evolução evidencia que a responsabilidade social já não é vista apenas como ações pontuais de beneficência, existindo um vínculo definitivo entre a responsabilidade social e a estratégia organizacional.

Neste sentido, podemos afirmar que a RSC é uma das mais recentes estratégias de gestão, através da qual as organizações procuram a legitimidade e prestígio social e a consolidação da sua reputação. Associações a práticas relacionadas por exemplo com a exploração de mão de obra infantil, fraudes contabilísticas e fiscais ou problemas ambientais, entre outros, arruinam quaisquer esforços de construção de respeitabilidade e credibilidade.

SOCIEDADE E ORGANIZAÇÃO

Kotler (1991) aponta para a existência de uma relação de dependência recíproca entre a sociedade e a organização, uma vez que a tomada de decisões deve ter em conta o interesse das duas partes por serem gerados benefícios para os dois lados. O lucro gerado pela organização deve beneficiar não só a organização, mas o interesse coletivo porque só desta forma a organização é, verdadeiramente, socialmente responsável. A organização não deve implementar uma estratégia socialmente responsável só por se tratar de uma causa digna, até porque a adoção destas práticas acarreta custos, regulação e responsabilidades legais. Contudo, este custo pode transformar-se num investimento viável pelo facto de surgir como uma oportunidade para a criação de valor acrescentado. Porter e Kramer (2002) indicam quatro motivos para as empresas optarem por ser socialmente responsáveis:

- A obrigação moral

A organização deve ser um bom exemplo, pautando a sua ação por valores éticos de respeito pelas comunidades e pelo meio ambiente.

- Desenvolvimento sustentável

Promoção do equilíbrio entre o desempenho económico, social e ambiental de forma, a não comprometer a disponibilidade dos recursos atuais e assegurar a existência de recursos para as gerações futuras.

- Licença para operar

Isto é, a legitimação social da atividade que deriva das comunidades e outras partes interessadas. Deste modo, existe um especial foco na satisfação dos elementos externos.

- Reputação

Tem-se revelado como um dos principais motivos para a adoção de práticas socialmente responsáveis, uma vez que desencadeia o aumento do valor percebido da oferta da organização. Deste modo, o objetivo passa por melhorar a imagem, isto é, as percepções e associações positivas ou negativas que os diversos públicos detêm da organização.

A INFLUÊNCIA DOS STAKEHOLDERS

Segundo Freeman & Gilbert (1988), os stakeholders são peças-chave para qualquer organização pela sua associação aos seus objetivos e operações. Estes afetam ou são afetados pela organização, ou seja, existe uma relação de dependência mútua, estando o sucesso de qualquer organização diretamente associado com a cooperação dos seus stakeholders (Freitas, 2018).

Neste sentido, é imprescindível ter em conta as expectativas dos diferentes grupos de stakeholders na adoção de práticas socialmente responsáveis, muitas vezes adotadas por influência dos mesmos.

Começando pelos acionistas e proprietários, estes já têm consciência da relação positiva entre o comportamento socialmente responsável e a performance económica, para a criação de vantagem competitiva. No que concerne aos colaboradores, estes são essenciais para a projeção de uma boa imagem e reputação, depende a incorporação da identidade organizacional, da cultura e dos valores e a sua difusão através de atitudes e comportamentos.

No que toca à sociedade, existe reconhecimento da capacidade de a organização gerar riqueza e desenvolvimento social. Relativamente aos clientes, a expectativa reside na satisfação das necessidades, boa relação qualidade-preço, no apoio ao cliente e nas garantias oferecidas.

No geral, todos os públicos que interagem com as organizações esperam transparência, tanto no que diz respeito às suas relações de parceria com os fornecedores como nas relações com as comunidades. De uma forma geral, estes grupos reconhecem a crescente melhoria da qualidade de vida social decorrente da adoção da responsabilidade social por parte das organizações que procuram proporcionar uma produção mais sustentável, produtos/serviços de qualidade, criação de emprego, respeito pelos direitos dos cidadãos e na contribuição para o desenvolvimento das comunidades em que operam.

RELAÇÃO ENTRE REPUTAÇÃO ORGANIZACIONAL E RSC

A necessidade de legitimidade e prestígio social por parte de organizações que enfrentaram grandes ameaças à sua imagem e consequentemente, reputação, conduziu ao despontar

da adoção de estratégias de responsabilidade social. Esta necessidade provocou a aproximação dos dois conceitos, onde a responsabilidade social passou a ser vista como a principal impulsionadora e essencial para uma boa reputação organizacional.

Desta forma, podemos concluir que o que antecede a construção de uma boa reputação são os padrões de ações socialmente responsáveis evidenciados essencialmente através de doações filantrópicas e do desenvolvimento de relações de confiança com os stakeholders. É sobretudo nesta procura pelo desenvolvimento de relações transparentes e sólidas com as partes interessadas que se torna evidente a influência positiva da responsabilidade social sobre a reputação organizacional.

A verdade é que a adoção de práticas socialmente responsáveis tem sido essencial para o incremento nos relacionamentos com as partes interessadas, para a consolidação da diferenciação das organizações e uma melhoria substancial da perceção que o público detém da organização.

Através da revisão de literatura podemos constatar que diversos autores defendem que as ações de responsabilidade social são traduzidas diretamente para a reputação organizacional, existindo estudos que afirmam a associação positiva entre as duas vertentes. De certo modo, estes temas parecem ser complementares, contudo, não é muito claro a partir da literatura atual como é que os dois conceitos se relacionam.

É sobretudo na prática que evidenciamos a complementaridade entre os dois conceitos, através de exemplos como o Grupo Nabeiro, Sonae, BMW, entre outras.

Como exemplo desta associação positiva, temos o caso da BMW que adquiriu a marca de luxo Rolls Royce e sem qualquer investimento em ativos tangíveis, conseguiu recuperar a empresa que estava perto da falência devido à sua reputação ameaçada.

Porém, no meu ponto de vista, não existe maior exemplo de empresa socialmente responsável em Portugal que o Grupo Nabeiro. Uma das organizações mais “humanas”, éticas e transparentes, caráter cultivado na organização por Rui Nabeiro, o seu fundador. As ações de responsabilidade social pelo grupo estiveram sempre presentes desde a sua fundação, nunca sendo encaradas de forma oportunista porque foram sempre acompanhadas de uma comunicação transparente aliada a comportamentos condizentes.

Atualmente, o grupo implementa ações de RSC baseadas num conjunto de compromissos a adotar até 2025. Estas ações são sobretudo focadas na sustentabilidade ambiental, uma vez que a organização pretende substituir a frota total da organização por veículos elétricos, está focada na extensão e introdução do material biodegradável em toda a gama de blends de cápsulas Delta Q e ainda, na instalação de painéis solares fotovoltaicos em todos os departamentos nacionais.

A nível social, a Delta Cafés pretende apoiar 500 cafeicultores na região dos Açores durante os próximos 15 anos o que demonstra um claro compromisso em proporcionar qualidade de vida e o desenvolvimento das comunidades em que está inserida (Delta Cafés, 2018).

A organização é a primeira certificada no sistema de gestão da qualidade, detendo outras na área de segurança alimentar, ambiente, segurança, qualidade e saúde no trabalho, e mais recentemente a certificação para a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar.

Para além disso, foi considerada a organização mais sustentável de Portugal por um estudo

da Merco, um monitor empresarial de reputação corporativa, a partir da avaliação dos indicadores ESG (Environmental, Social, Governance). Este indicador avalia se a organização mantém relações saudáveis com as partes interessadas e se cumpre as políticas definidas no que concerne remunerações, direitos e pagamento de impostos. Além disso, é ainda analisado se estas são lucrativas financeiramente e conscientes a nível social e ambiental. No meu ponto de vista, é imperativo que as organizações apostem numa gestão contínua e assertiva da reputação organizacional, através do investimento na manutenção de ações de RSC e a sua aplicação na estratégia global.

BENEFÍCIOS DA RSC

A adoção da responsabilidade social traduz-se em benefícios para a organização, dado que garante a competitividade a longo prazo e a fidelização de clientes e parceiros de negócio, bem como a redução de custos, a médio/longo prazo, através de um uso eficiente e sustentável dos recursos.

No contexto empresarial, cada vez mais se percebe a responsabilidade social como um indicador de sucesso. Esta posiciona a organização, permitindo a sua diferenciação face à concorrência e potenciando o valor percebido.

Destacam-se ainda benefícios como o aumento das vendas e da confiança na organização. Esta confiança aumenta sobretudo a nível interno com um reforço da motivação e da união dos colaboradores.

As organizações que tomam a decisão de integrar na sua estratégia a comunicação deste tipo de iniciativas demonstram possuir processos de decisão mais conscientes e informados, visto que estão em contacto com todas as partes interessadas, envolvendo-as o que equilibra a componente social, económica e ambiental nas organizações.

Porém, a principal vantagem da adoção da responsabilidade social traduz-se na melhoria da reputação da organização.

A reputação é o principal ativo intangível de uma organização. Apesar de demorar a ser construída, a sua consolidação traduz-se num forte foco de diferenciação em relação à concorrência. Esta vantagem competitiva potencia novas oportunidades que, aliadas ao estímulo de criatividade desencadeiam um maior índice de inovação. Neste sentido, a construção de uma boa reputação tem grande valor estratégico, sendo cada vez mais valorizada pelas organizações, através da adoção de práticas socialmente responsáveis.

REPUTAÇÃO ORGANIZACIONAL

Gotsi e Wilson (2001) descrevem a reputação como um conceito mutável, com uma forte ligação com a imagem corporativa. Segundo os dois autores, as definições de reputação organizacional criadas por profissionais e estudiosos são divididas em duas escolas de pensamento dominantes. A escola de pensamento análogo, que percebe a imagem corporativa e a reputação organizacional como conceitos idênticos, e a escola de pensamento diferenciado, que opta por diferenciar os conceitos (Lerner, 2006).

Através de estudos realizados sobre as duas escolas, surge a seguinte definição que, a meu

ver, parece-me a mais completa: “a reputação organizacional é a avaliação geral de uma empresa ao longo do tempo. Esta avaliação é baseada nas experiências diretas dos stakeholders com a empresa, em qualquer outra forma de comunicação e simbolismo que forneça informações sobre as ações da empresa e/ou uma comparação com as ações dos principais concorrentes”.

A reputação pode ser percebida de várias formas. Do ponto de vista económico, esta resulta da percepção de observadores externos sobre o que a organização é, o que ela faz e o que ela representa. Nesta visão, esta vertente é usada estrategicamente: muitas organizações aproveitam para cobrar preços mais altos devido à sua reputação favorável. Na visão estratégica, a reputação é percebida como uma barreira a ameaças competitivas, dado que esta é baseada em ativos intangíveis difíceis de replicar ou imitar. Por último, do ponto de vista sociológico, a reputação surge como uma construção social baseada nas relações estabelecidas com os stakeholders.

Segundo Fombrun (2015), estas perspetivas demonstram que a reputação constitui um conjunto de pareceres dos vários stakeholders sobre a credibilidade das organizações, baseadas em duas dimensões-chave da eficácia das organizações: a avaliação do desempenho económico das organizações e do cumprimento das responsabilidades sociais.

Nesta perspetiva, podemos concluir que as organizações com ativos intangíveis valiosos e raros, como uma boa reputação, detêm uma vantagem competitiva superior e podem obter retornos mais elevados, já que este ativo, ao contrário de produtos/serviços ou outros elementos da identidade organizacional, é difícil de imitar.

Um dos principais desafios da adoção das práticas socialmente responsáveis está precisamente na sua integração na estratégia organizacional, uma vez que muitas empresas continuam a adotá-las de maneira informal. Contudo, as organizações têm optado cada vez mais por formalizar estas práticas, procurando divulgá-las aos diferentes públicos, numa tentativa de solidificar uma boa reputação.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A verdade é que não existe uma maneira única e universal de fazer comunicação de responsabilidade social porque é difícil encontrar os melhores meios para que esta comunicação não seja corrompida ou porque, existe sempre o risco de ser mal interpretado (por oportunismo) ou de ser confrontado com o ceticismo por parte dos stakeholders, o que pode resultar numa desvalorização das suas ações. Contudo, a comunicação verdadeira, assente em valores autênticos, é essencial para demonstrar transparência, além de possibilitar uma apreciação crítica dos stakeholders.

Na minha opinião, a comunicação de iniciativas de responsabilidade social é crucial, porque estas geram melhorias nas condições de vida da comunidade e geram um impacto positivo para a organização. Este impacto resulta na criação de associações positivas o que gera, consequentemente, comentários positivos e contribui para o desenvolvimento de uma boa imagem projetada e, com o tempo, de uma boa reputação.

A principal limitação, neste contexto, reside na comunicação das ações de responsabilidade social que, em alguns casos, não é feita de forma eficaz e estruturada. Desta forma, é im-

perativo investir neste sentido, dado que o segredo para a criação de relações de confiança com os stakeholders reside numa comunicação eficaz e na divulgação das ações de RSC, tanto interna como externamente, aliada a comportamentos que sustentem os valores e os princípios difundidos na integração destas práticas.

O European Communication Monitor (2022) demonstra que a primeira preocupação dos profissionais de comunicação reside precisamente neste facto, na importância crescente de construir e manter relações de confiança a nível interno e externo, o que demonstra o papel relevante que a reputação continua a ter na estratégia organizacional.

O desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social ocupam a terceira posição no relatório de 2022, mas este tema tem sido uma tendência de discussão entre os profissionais de Comunicação, principalmente na comunicação da atividade das organizações, aliada aos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável).

CONCLUSÃO

A principal conclusão que podemos retirar deste artigo é que a adoção de princípios e valores de responsabilidade social, numa ótica de longo prazo, contribui para a solidificação das relações com a comunidade, agrega valor para a organização e para a sociedade em geral e constitui, definitivamente, numa melhoria da reputação organizacional.

Contudo, considero que este tipo de ações só devem ser incluídas na estratégia de uma organização se realmente fizer parte da essência da identidade organizacional e se se acreditar naquilo que se está a colocar em prática. Apenas desta forma não se cai no erro de comunicar ações que não refletem nos comportamentos dos membros da organização.

Este desalinhamento apenas daria lugar à criação de perceções negativas da organização e, conseqüentemente, uma má reputação.

Um exemplo atual desta contradição entre ações e comportamentos é perceptível nas organizações que comunicam que defendem e possuem políticas que protegem os direitos dos colaboradores e na prática, não respeitam esses direitos nem a integridade dos colaboradores no que concerne horários, saúde mental, entre outros.

Neste sentido, é necessário que tudo o que é difundido pela organização se reflita nos comportamentos dos seus membros e; seja ancorado na sua identidade organizacional.

RESUMO

As revoluções industriais e tecnológicas transformaram completamente a sociedade. A capacidade de produção aumentou consideravelmente, mas a abundância também teve consequências nefastas, culminando numa sucessão de flagelos sociais como problemas ambientais e a desigualdade social e económica. Neste contexto, a responsabilidade social emergiu e ganhou importância nas decisões organizacionais, porque uma organização socialmente responsável não cumpre apenas obrigações económicas e legais, mas, incorpora as questões éticas e sociais que desencadeiam benefícios para a organização e para a sociedade. Um dos principais benefícios para a organização centra-se no desenvolvimento da reputação organizacional. Neste artigo pretende-se analisar a relação entre os dois conceitos e evidenciar os principais desafios para a integração destas práticas na estratégia organizacional.

AUTORES

Lara Araújo

ISCAP, Instituto Politécnico do Porto

REFERÊNCIAS

Delta Cafés. (2018). Relatório de Sustentabilidade 2018. https://www.gruponabeiro.com/app/uploads/2020/05/Relatorio_Sustentabilidade_2018.pdf

Duarte, G. D.; Dias (1986) J. M. Responsabilidade Social: a empresa hoje. Rio de Janeiro: Livros Técnicos Científicos

Fombrun, C. (2015). Reputation. Wiley encyclopedia of management, 1-3.

Forte, S. d. (2018). Influência da Responsabilidade Social na Reputação Organizacional. <https://recil.ensinulusofona.pt/handle/10437/9273>

Freitas, I. (2018). O Efeito da Responsabilidade Social Corporativa na Fidelidade à Marca: O Papel mediador da Imagem de Marca. <https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/9546/1/Tese%20de%20Mestrado%20Publicidade%20e%20Marketing%20ESCS%20In%C3%AAs%20Freitas.pdf>

Gaboleiro, A. (2023). Estas são as empresas mais responsáveis em Portugal. Imagem de Marca. <https://www.imagensdemarca.pt/artigo/estas-sao-as-empresas-mais-responsaveis-em-portugal/>

Holmes, L. and Watts, W. (2000). Meeting changing expectations – Corporate Social Responsibility. <http://oldwww.wbcds.org/DocRoot/hbdf19Txhmk3kDxBQDWW/CSRmeeting.pdf> / IBM

Institute for Business Value (2022). Balancing sustainability and profitability. 2022 sustainability consumer research: Sustainability and profitability |

IBM Kotler, P. (1991), Marketing Management: Analysis, Planning and Control, 8th ed, Londres, Prentice-Hall

Lerner, E. B. (2006). A relação entre reputação corporativa e responsabilidade social corporativa. <https://dspace.mackenzie.br/handle/10899/23525>

Magalhães, J. (2014). Responsabilidade Social e Imagem de Marca. p. 95. <https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/29115/1/Jo%C3%A3o%20Pedro%20Cardoso%20Coeelho%20de%20Magalh%C3%A3es%202008008467%20Responsabilidade%20Social%20e%20Imagem%20de%20Marca.pdf>

Porter, M., & Kramer, M. R. (2002). The competitive advantage of corporate philanthropy, Harvard Business Review, December. 9 8

Rodrigues, A. (2020). O Impacto da Responsabilidade Social no Desempenho Financeiro de grandes empresas. https://sigarra.up.pt/fep/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=427496

Zerfass, A., Moreno, A., Tench, R., Verčič, D., & Buhmann, A. (2022). European Communication Monitor 2022. Exploring diversity and empathic leadership, CommTech and consulting in communications. Results of a survey in 43 countries. Brussels: EUPRERA/EACD.

Única, Versátil,
Essencial.

tejoatlantico



Há apenas uma água, mas as suas qualidades são diversas e podem ser adaptadas a cada uso específico.

Essencial ao consumo humano, aos usos urbanos, à agricultura e à indústria, a água é nossa, única e insubstituível.



alvaliving