

DAS QUALIFICAÇÕES E DIAGNÓSTICO DAS NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

Qualidade

Tendências, Qualificações e Formação



DOMÍNIOS PROFISSIONAIS

EV



COMUNIDADE EUROPEIA

Fundo Social Europeu



Biblioteca Nacional — Catalogação na Publicação

Cabral, Ana Cristina Tomé Pais, 1975-, e outros

A qualidade em Portugal: tendências, qualificações e formação/
Ana Cristina Tomé Pais Cabral, Ana Margarida Simas Marques Colaço,
Gabriela Alexandra dos Santos Soares Godinho Guerreiro
ISBN 972-8619-17-0

I — Colaço, Ana Margarida Simas Marques, 1975-

II — Guerreiro, Gabriela Alexandra dos Santos Soares Godinho, 1975-
CDU 65.01

377

FICHA TÉCNICA

Editor

Instituto para a Inovação na Formação

Título

A Qualidade em Portugal: Tendências, Qualificações e Formação

Coordenação

Ana Cláudia Valente

Autores

Ana Cristina Cabral, Ana Margarida Colaço, Gabriela Guerreiro

Acompanhamento Técnico

Jorge Gomes, Elsa Caramujo (INOFOR)

António Ramos Pires, Pedro Saraiva, Virgílio Cruz Machado,

Zulema Lopes Pereira (Peritos em Qualidade)

Andrew Hill e Manuela Magalhães Hill (Peritos em Estatística)

Design e Produção Gráfica

F4 - Nuno Gaspar

Local de Edição

Lisboa

Reimpressão

Dezembro 2002

ISBN

972-8619-17-0

Depósito Legal

187027/02

Tiragem

1.000

Nota de Abertura	5
Agradecimentos	6
Introdução	8
Metodologia do Estudo	12
Capítulo I Qualidade: Panorama Global	18
1. Qualidade — O que é?	19
2. Qualidade em Evolução: Da Inspeção à Qualidade Total	22
3. A Qualidade na Óptica da Normalização	29
3.1. O Sistema Português da Qualidade	29
3.2. A Série de Normas ISO 9000	33
3.3. Outros Referenciais Normativos	36
3.3.1. Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental (EMAS e ISO 14001)	36
3.3.2. Certificação QS 9000	38
3.4. A Certificação em Portugal: Trajectórias, Composição e Agentes	38
3.4.1. Contextualização Europeia	38
3.4.2. Distribuição dos Certificados por Organismo Certificador e por Tipo de Norma	41
3.4.3. Distribuição Geográfica dos Certificados	43
3.4.4. Distribuição Sectorial dos Certificados por Tipo de Norma — Certificação ISO 9001/2/3	45
3.4.5. Certificação: Que Balanço?	50
3.5. Impacto da Certificação nas Empresas	51
4. O Futuro da Qualidade	53
Capítulo II Um Retrato Multisectorial da Qualidade	72
1. Da Diversidade Sectorial à Construção dos Clusters	73
1.1. Etapas de Construção dos Clusters	73
1.1.1. Selecção dos Agrupamentos por Eixo Diferenciador Processo	74
1.1.2. Selecção dos Agrupamentos pelo Eixo Diferenciador Produto	94
1.1.3. Selecção dos Agrupamentos pela Integração Processo/Produto	108
2. Posicionamento dos Clusters — da Inspeção à Gestão pela Qualidade Total	111
Capítulo III Qualidade: Que Desafios Profissionais?	122
1. O Emprego na Qualidade: Análise Estatística	123
1.1. Os Profissionais da Qualidade em Crescimento	123
1.2. Em que Empresas se Encontram os Profissionais da Qualidade?	126
1.3. Caracterização do Emprego da Qualidade	127
1.3.1. Director da Qualidade: Um Emprego em Ascensão	127
1.3.2. Analista de Laboratório: Sofisticação da Actividade	129
1.3.3. Técnico de Controlo da Qualidade: Um Emprego em Crescente Qualificação	133
1.3.4. Controlador da Qualidade (Metalomecânica): Um Emprego em Mudança?	136
1.4. Quanto Ganham os Profissionais da Qualidade?	138
1.5. Emprego e Empregos da Qualidade: Que Conclusões?	144
2. Como se Organizam e Estruturam os Profissionais da Qualidade?	151
2.1. Como se Estrutura a Qualidade?	151
2.2. Qual a Estrutura da Qualidade nos Clusters Estudados	157

2.3. Uma Abordagem da Organização do Trabalho na Qualidade	167
2.4. Da Criatividade à Normalização: Uma Abordagem por Cluster	169
2.5. O Modelo de Excelência Empresarial: Que Impactos ao Nível Organizacional?	171
3. A Gestão de Recursos Humanos na Óptica da Qualidade	173
4. Como Estão a Evoluir os Empregos da Qualidade?	
Quais as Competências Mais Procuradas?	179
4.1. Factores de Evolução Mais Marcantes	179
4.1.1. Mercados e Produtos	180
4.1.2. Tecnologia	189
4.1.3. Organização	194
4.2. Dinâmica Profissional da Qualidade: Empregos e Competências	201
4.2.1. Director da Qualidade	202
4.2.2. Auditor da Qualidade	207
4.2.3. Técnico da Qualidade	211
4.2.4. Técnico/Analista de Laboratório	215
4.2.5. Controlador da Qualidade	216
3. Perfis Profissionais da Qualidade: Que Opções?	218
Capítulo IV O Futuro da Formação Profissional para a Qualidade: Que Opções?	220
1. Quais São os Domínios de Formação da Qualidade?	221
2. A Formação do Ponto de Vista da Oferta	222
2.1. O Predomínio da Formação Contínua	222
2.2. Quem São as Entidades Formadoras?	223
2.3. A Importância do Aperfeiçoamento e Reciclagem de Conhecimentos na Formação para a Qualidade	224
2.4. A Formação para a Qualidade Destina-se Principalmente para Quadros Médios e Superiores	225
2.5. Quais os Domínios de Formação com Maior Oferta?	226
2.6. Acentuada Concentração da Oferta Formativa nas Grandes Cidades	229
3. A Formação do Ponto de Vista da Procura	231
3.1. Quais as Temáticas Mais Procuradas?	231
3.2. Por Que Entidades se Distribuem os Formandos?	233
3.3. Formando com Elevados Níveis de Qualificação	234
3.4. Oferta e Procura de Formação: Algumas Conclusões	235
4. Formação para a Qualidade: O que Pensam os Actores Sociais?	236
Capítulo V Balanço Final: Evolução dos Empregos e Pistas Orientadoras da Formação	238
1. Evolução do Emprego: Que Desafios?	238
2. Um Domínio Profissional em Transformação. Quais as Principais Competências?	240
3. Uma Resposta às Competências Nucleares. Que Formação?	242
4. Possíveis Linhas de Desenvolvimento do Estudo	247
Anexos	248
Anexo 1 — Perfis Profissionais	248
Anexo 2 — Núcleos de Competências	258
Bibliografia	263