

i4.0 Pi4.0


COTEC
Portugal
Somos **Inovação**

A ADOÇÃO DE SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO E DE NORMAS E A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS

Apresentação do Estudo

apcer

 **GS1**
Portugal

 **IAPMEI**


Instituto Português
da Qualidade

 **ISO**

NOVA
IMS
Information
Management
School

Cofinanciado por:

COMPETE
2020

PORTUGAL
2020

 **UNIÃO EUROPEIA**
Fundos Europeus
Estruturais e de Investimento

- Tendo em conta o impacto da certificação e do uso das normas nas formas organizacionais das empresas, a COTEC Portugal promoveu a realização de um estudo de mercado com os seguintes objetivos:
 - Aferir o nível de desenvolvimento da gestão de processos das Empresas Portuguesas;
 - Conhecer o grau de utilização de normas e conhecimento de processos de certificação nas Empresas Portuguesas. Serão consideradas normas gerais assim como normas específicas, ao nível de um setor ou ramo industrial;
 - Diagnosticar as necessidades de formação das Empresas com vista à realização de ações de formação/sensibilização no âmbito de certificação e normalização;
 - Desenvolver um modelo de maturidade das Empresas quanto ao seu nível de desenvolvimento em termos de certificação e normalização.

- Nível de concordância com cada um dos indicadores que espelham o grau de maturidade da Empresa Portuguesa na estruturação, utilização e orientação à Gestão de Processos e à sua Certificação e Normalização é globalmente alto, com a maioria a concordar parcial ou totalmente com todas as afirmações
- Valores mais elevados são atribuídos à identificação dos responsáveis pela execução das tarefas (4,3 pontos) e à existência de responsáveis pela gestão de processos (4,2 pontos), a par do reconhecimento quanto à gestão de processos beneficiar da implementação de normas (4,3 pontos) - ainda que para este último concorra apenas a opinião das Empresas que utilizam normas
- Valores mais baixos surgem em indicadores ligados à atividade de monitorização de processos, quer seja na sua utilização como ferramenta de planeamento estratégico e operacional (“Existe uma ligação entre monitorização e os planos de orçamento e atividade.”, com 3,5 pontos), na génese desta atividade (“É feita uma monitorização metódica da informação recolhida.”... no registo de desempenho de cada processo, com 3,6 pontos), ou nos meios disponíveis para a sua realização e divulgação (“A monitorização é realizada com recurso a tecnologias e aplicações que permitem uma eficaz comunicação e interação com os vários departamentos.”, com 3,6 pontos)

- Mais de 3 em cada 5 Empresas utiliza normas, gerais ou específicas de um setor (62,3%). “Cultura de melhoria contínua” é a razão mais apontada para as ter implementado (59,1%), seguida de “Organização interna dos processos” (43,3%) e “Exigência dos mercados em que opera” (42,3%). “Exigência dos Clientes” encontra-se na 4ª posição, com 29,0%
- Das 37,3% que não utilizam normas, 35,8% referem “Não é obrigatório” como razão para não terem avançado para a sua implementação, seguido de “Não acrescenta valor” (27,8%)
- ISO 9001 | Qualidade é a norma geral mais indicada pelas Empresas, com 50,9% a afirmar que a utilizam; seguem-se as normas da área da Saúde e Segurança no Trabalho (NP4397 e ISO 45001, com 19,5% e 14,0%, respetivamente) e da área da I&D e Inovação (NP 4457, com 16,9%)
- Quase 3 em cada 4 das Empresas que utilizam normas refere ter um sistema de gestão certificado (74,0%). As razões apontadas para certificar o sistema de gestão são as mesmas que conduziram à implementação das normas, ainda que a “Exigência dos mercados em que opera” ganhe relevo (48,4%), subindo à 2ª posição

- “Satisfação dos Clientes e aumento da confiança das partes interessadas” (70,3%), “Vantagem competitiva nos mercados em que opera” (47,4%) e “Aumento de produtividade” (47,0%) são os benefícios mais referidos da implementação e certificação de normas
- Nível de concordância com a afirmação “É uma preocupação da organização a procura de formação e capacitação em normas” é alto (3,9 pontos) mas mediano em relação aos outros indicadores avaliados, com menos de 2 em cada 3 a concordar total ou parcialmente (63%)
- Quase metade das Empresas recorre a formação acreditada (49,8%)
- 40,6% das Empresas não recorre a formação acreditada (DGERT), com “A formação acreditada não é um requisito procurado” a ser indicado como o motivo concreto para não recorrer (32,2%). NS/NR é a opção de resposta para 40,8%

- Índice de Maturidade das Empresas Portuguesas em Certificação e Normalização situa-se nos 61,7 pontos (escala de 0 a 100)
- “Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos” é a componente que apresenta um grau de maturidade mais baixo (42,3 pontos), ficando aquém dos 50 pontos
- Índice de Maturidade das MicroEmpresas em Certificação e Normalização (59,3 pontos) dista consideravelmente do detido por PME’s (79,7 pontos) e Grandes Empresas (86,7 pontos) devido, em larga medida, à sua deficitária “Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos”
- Maturidade das Empresas condicionada pela menor proporção das Empresas que adotam normas (62,3%). Valores mais baixos nos indicadores de Maturidade surgem na orientação do Gestor de Qualidade à certificação dos sistemas e processos, no seguimento de referências normativas para a posterior certificação de produtos e no benefício retirado pela gestão de processos da implementação de normas, bem como em indicadores ligados à monitorização de processos, quer seja na monitorização metódica da informação registada relativa ao desempenho dos processos, quer seja na sua utilização como ferramenta de planeamento estratégico e da atividade

- Maturidade não se diferencia significativamente entre Setores de Atividade passíveis de análise isolada (Indústria, Comércio e Serviços)
- Relação entre os indicadores financeiros, Volume de Negócios e VAB, e a Maturidade das Empresas Portuguesas na Utilização de Certificação e Normas comporta-se dentro das expectativas: a escalões mais elevados correspondem maiores valores do Índice de Maturidade e das suas componentes, ainda que estatisticamente não significativos em “Política e Planeamento na Gestão de Processos” no indicador Volume de Negócios
 - A nível das componentes, destaque para os expressivos acréscimos de maturidade em “Orientação à Utilização de Normas” à medida que se sobe de escalão nos diferentes indicadores financeiros
 - De notar ainda os maiores saltos de maturidade observados em “Metodologia e Estrutura Organizativa de Gestão de Processos” à medida que se sobe de escalão nestes indicadores em comparação com o que ocorre em “Política e Planeamento na Gestão de Processos”, sendo este último invariavelmente ultrapassado pelo primeiro quando chegados aos escalões mais elevados
- Também na relação do Estatuto de Exportadora e Maturidade das Empresas Portuguesas na Utilização de Certificação e Normas se cumpre a expectativa de o Estatuto de Exportadora exigir uma maior maturidade, suportada em acréscimos estatisticamente significativos em “Orientação à Utilização de Normas” e “Metodologia e Estrutura Organizativa de Gestão de Processos”

Fase 1

- **Desenho do Estudo Quantitativo**
- **Construção do Questionário**
- **Planeamento do Trabalho de Campo**

Fase 2

- **Recolha de Dados**
- **Tratamento de Dados**

Fase 3

- **Análise Descritiva dos Resultados**
- **Análise e Modelação de Dados**
- **Interpretação dos Resultados**
- **Produção de Relatório**

População Alvo

- **Sociedades** localizadas em Portugal

Plano de Amostragem

- A **base de sondagem** foi constituída com recurso a **três bases de dados empresariais**:
 - Associadas da **COTEC**,
 - **IAPMEI** e
 - Base de Dados fornecida por **Empresa especializada** neste tipo de fornecimento

Amostra

- Amostragem estratificada segundo Dimensão da Empresa (3 níveis), permitindo a recolha de uma amostra segmentada sobredimensionada nos segmentos “PMEs” e “Grandes Empresas” com vista ao apuramento de resultados segmentados para estes grupos
- Aplicado plano de ponderação à amostra baseado no cruzamento Dimensão da Empresa e Setor de Atividade (6 grupos) obtido junto do INE para assegurar o não enviesamento das estimativas globais
- Uma vez que a amostra é empírica, e por isso não probabilística ou não aleatória, margens de erro dos resultados apurados serão meramente indicativos, uma vez que não foi possível controlar a probabilidade de seleção dos elementos da amostra. Neste sentido, o controlo da estrutura da amostra por segmento e a aplicação do plano de ponderação pretendeu eliminar algum enviesamento introduzido pelo convite à participação, e assim contribuir para uma maior “representatividade” da amostra face à população alvo

Amostra e População (Sociedades em Portugal em 2016)

Segmentos	Sociedades	Distribuição Sociedades	Amostra	Distribuição Amostra
Dimensão Empresa (por N° trabalhadores)				
Microempresas	342 268	88,4%	45	14,5%
Pequenas e Médias Empresas	45 114	11,6%	208	67,1%
Grandes Empresas	864 ¹	0,2%	57	18,4%
Total	388 246		310 ²	
Sector de Atividade (CAE Principal)				
Agricultura (CAE Rev.3 Secção A)	15 667	4,0%	11	3,5%
Indústria (CAE Rev.3 Secção B, C, D, E)	41 682	10,7%	120	38,7%
Construção (CAE Rev.3 Secção F)	39 022	10,1%	16	5,2%
Comércio (CAE Rev.3 Secção G)	96 548	24,9%	24	7,7%
Alojamento e Restauração (CAE Rev.3 Secção I)	36 567	9,4%	6	1,9%
Serviços (CAE Rev.3 Secção H, J, K, L, M, N, P, Q, R, S)	158 760	40,9%	133	42,9%
Total	388 246		310 ²	

Fonte:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=318224733&PUBLICACOESmodo=2
no documento XLSX_2

(¹) Devido à ausência de amostra de Grandes Empresas nos setores de Comércio e Alojamento e Restauração, foram excluídas 235 Grandes Empresas do seu número total de 1.099.

(²) Da amostra de 315 inquiridos, foram eliminados 5 por deterem taxas de não resposta superiores ao aceitável estabelecido.

Margens de Erro

	Amostra (n)	População (N)	Margem de erro para a proporção (em p.p.)	Margem de erro para a média (em pts na escala 1 a 5)
MicroEmpresas	45	342 268	14,6	0,3
Pequenas e Médias Empresas	208	45 114	6,8	0,1
Grandes Empresas	57	864	12,6	0,3
Total Sociedades	310	388 246	5,6¹	0,1²

(¹) As proporções apresentadas ao longo do relatório ao nível do total de sociedades detêm uma margem de erro máxima de 5,6 pontos percentuais.

(²) Os valores médios apresentados ao longo do relatório ao nível do total de sociedades detêm uma margem de erro máxima de 0,1 pontos, em escala de 1 a 5.

População em indicadores financeiros - base de dados da Informa D&B

- Para apresentação de resultados segmentados por indicadores financeiros e por perfil exportador obteve-se este conjunto de variáveis auxiliares junto da Informa D&B;
- Esta informação foi apenas possível de ser associada a 219 entrevistas (de 310), representando 70,6% da base amostral (devido fundamentalmente à necessidade de preservação do anonimato das Associadas COTEC em fase de recolha de entrevistas);
- Este subconjunto da amostra representa ainda assim **76,1% da população** estudada após ser-lhe aplicado plano de ponderação, perfazendo **295 334 Empresas**;
- O impacto deste corte no **Índice de Maturidade** das Empresas Portuguesas em Certificação e Normalização é relevante mas não significativo, **umentando 1,3 pontos** (de 61,7 para 63,0), justificado em larga medida pelo acréscimo da sua componente “Metodologias e Estrutura Organizativa de Gestão de Processos (+1,6 pontos).

População - Segmentos analisados no Modelo de Maturidade em Certificação e Normalização

Dados primários					
Segmentos	Sociedades	Distribuição Sociedades	Amostra	Distribuição Amostra	Margem de erro para a média (em pts na escala 0 a 100) ⁴
Dimensão empresa²					
Microempresas	342 268	88%	45	15%	7,3
PMEs	45 114	12%	208	67%	3,4
Grandes Empresas	864 ¹	0%	57	18%	6,3
Total	388 246		310		2,8
Setor de atividade³					
Indústria	41 682	11%	120	39%	4,5
Comércio	96 548	25%	24	8%	10,0
Serviços	158 760	41%	133	43%	4,2
Outros Serviços	91 256	24%	33	11%	8,5
Total	388 246		310		2,8

Fonte: Informação da população obtida no sítio do INE, publicação "Empresas em Portugal-2016", quadro de resultados "Indicadores Económicos e Patrimoniais das Empresas em Portugal", segundo os critérios por si adotados. Para a segmentação por Dimensão da Empresa na Amostra, o critério de número de empregados foi o único utilizado.

⁽¹⁾ Devido à ausência de amostra de Grandes Empresas nos setores de Comércio e Alojamento e Restauração, foram excluídas 235 Grandes Empresas do seu número total de 1.099.

⁽²⁾ Dimensão da Empresa: MicroEmpresa – até 9 empregados, PMEs – entre 10 e 249 empregados, Grandes Empresas – mais de 249 empregados.

⁽³⁾ Segmentos constituídos segundo o critério de cada segmento ter pelo menos 20 empresas entrevistadas. Os setores Agricultura, Construção e Alojamento e Restauração foram agrupados em "Outros Setores".

⁽⁴⁾ Considera um desvio-padrão teórico de 25 pontos em escala de 0 a 100 pontos, "estimado" de acordo com o desvio-padrão da amostra comumente observado nos diferentes indicadores de maturidade estudados.

População identificada - Segmentos analisados no Modelo de Maturidade em Certificação e Normalização

Dados secundários ^{1,2}					
Segmentos	Sociedades	Distribuição Sociedades	Amostra	Distribuição Amostra	Margem de erro para a média (em pts na escala 0 a 100) ⁵
Volume de negócios					
Até 2M€	263 417	89%	81	37%	5,4
2M-10M€	22 698	8%	86	39%	5,3
Mais de 10M€	9 219	3%	52	24%	6,8
Total	295 334		219		3,3
VAB³					
Até 2M€	279 821	95%	137	63%	4,2
Mais de 2M€	15 513	5%	82	37%	5,4
Total	295 334		219		3,3
Empresa Exportadora⁴					
Sim	47 217	16%	104	47%	4,8
Não	248 117	84%	115	53%	4,6
Total	295 334		219		3,3

Fonte: AD NOVA IMS e Informa D&B; Cruzamento da amostra com a informação disponível na base de dados Informa D&B no final de dezembro de 2018 relativa ao subconjunto da amostra para o qual se conhece o NIPC.

⁽¹⁾ Distribuição baseada em 219 (de 310) Empresas (70,6% da amostra). Este subconjunto da amostra representa ainda assim 76,1% da população estudada após ser-lhe aplicado plano de ponderação, perfazendo 295 334 Empresas.

⁽²⁾ Universo: empresas do setor público e privado com indícios de atividade comercial durante o ano de 2017 (não inclui a Banca e os Seguros). Entende-se por empresa com atividade comercial, qualquer empresa que apresenta dados de compras, vendas ou emprego no ano. Inclui as empresas com informação financeira relativa ao exercício de 2017 publicada no portal do Ministério da Justiça (IES) e disponível na base de dados da Informa D&B no final de dezembro de 2018.

⁽³⁾ Segmentos constituídos segundo o critério de cada segmento ter pelo menos 20 empresas entrevistadas.

⁽⁴⁾ Empresas com volume de negócios no mercado externo a representar pelo menos 5% do seu volume de negócios ou pelo menos 1 milhão de euros no ano; As Empresas sediadas na Zona Franca da Madeira não se incluem, pela sua natureza, na definição de Exportadora.

⁽⁵⁾ Considera um desvio-padrão teórico de 25 pontos em escala de 0 a 100 pontos, “estimado” de acordo com o desvio-padrão da amostra comumente observado nos diferentes indicadores de maturidade estudados.

Questionário

- O **modelo de questionário** foi facultado pela COTEC, a partir do qual a AD NOVA IMS e a COTEC acordaram introduzir-lhe um conjunto de melhorias quanto à forma e conteúdo. Este foi posteriormente informatizado e validado através de um inquérito piloto. Apresenta-se seguidamente a sua **estrutura**:

Gestão de Processos	A. Gestão Corporativa dos Processos
	Q1. Existe um levantamento criterioso dos processos instalados (fluxogramas de processos, instruções de trabalho, etc.).
	Q2. Existe uma lista de Processos.
	Q2.1. A lista de Processos é conhecida por todos os Colaboradores.
	B. Estrutura organizativa da Gestão de Processos
	Q3. A implementação dos processos segue um mapeamento bem definido, elaborado segundo as boas práticas de gestão de processos.
	Q4. Existem responsáveis pela gestão dos processos.
	Q5. Os responsáveis pela execução das tarefas estão identificados.
	C. Geração de informação sobre Processos e sua monitorização
	Q6. Existe um registo contínuo de parâmetros e dados definidos sobre cada processo (indicadores de desempenho e/ou inputs/outputs do processo).
	Q7. É feita uma monitorização metódica da informação recolhida.
	Q8. Qual a periodicidade da monitorização?
	D. Gestão de Processos no planeamento operacional e estratégico
	Q9. Existe uma ligação entre a monitorização e os planos de orçamento e atividade.
	Q10. A monitorização é feita com vista à introdução de melhorias nos processos.
	Q11. Existe uma política e práticas bem definidas de melhoria contínua.
	E. Política de Gestão e Comunicação de Processos
	Q12. Esta política de melhoria contínua é transversal a todos os departamentos.
	Q13. A monitorização é realizada com recurso a tecnologias e aplicações que permitem uma eficaz comunicação e interação com os vários departamentos.

Questionário (cont.)

- Apresenta-se seguidamente a sua **estrutura** (cont.):

Normas e Certificação	F. Utilização de Normas
	Q14. A sua organização utiliza normas, gerais ou específicas de um sector, no desenvolvimento da sua atividade?
	Q15. Quais as razões para a sua organização não ter avançado para a implementação de normas?
	Q16. Quais as razões para a sua organização ter avançado para a implementação de normas?
	Q17. Seleccione as normas gerais que a sua organização utiliza.
	Q18. Caso a sua organização utilize normas específicas sectoriais, indique as principais associadas a famílias de produtos.
	Q19. A gestão de processos tem beneficiado da implementação das normas.
	G. Certificação
	Q20. A sua organização segue referências normativas no sentido de ver os seus produtos posteriormente certificados.
	Q21. A sua organização tem um sistema de Gestão certificado.
Formação	Q22. A sua organização tem um Gestor de Qualidade que monitoriza e gere a certificação dos sistemas e dos respetivos processos incluídos.
	Q23. A sua organização tem um laboratório de Ensaios e/ou metrologia acreditado?
	Q24. Quais as razões para a sua organização ter avançado para a implementação de normas e sua certificação?
	Q25. Quais os benefícios que considera terem resultado da implementação das normas e posterior certificação na sua organização?
	Q26. Quais as perspectivas futuras relativamente a implementação de novos referenciais normativos? (Exemplos: Continuidade de negócio, compras sustentáveis, gestão de ativos, etc.)
	Q27. É uma preocupação da sua organização a procura de formação ou capacitação em normas.
	Q28. Identifique as normas técnicas que gostaria de ver abordadas em ações de formação ou capacitação.
	Q29. A sua organização recorre a formação acreditada (DGERT)?
	Q30. Por que motivo não recorre a formação acreditada?

Recolha de Informação

- A recolha de informação teve lugar entre os dias 10 de outubro de 2018 e 17 de janeiro de 2019 através de entrevistas realizadas utilizando o método CAOI (*Computer Assisted Online Interview*). Ainda que a maioria das entrevistas tenha sido realizada nos primeiros dois meses deste período, foi necessário recorrer a um follow-up telefónico realizado a 170 empresas para fundamentalmente reforçar o segmento das Grandes Empresas

Controlo de Qualidade

- As operações de registo, validação e tratamento dos dados foram asseguradas por aplicações informáticas desenvolvidas para o efeito. As entrevistas foram assistidas por computador permitindo o registo direto dos dados em suporte magnético. Estas aplicações permitem uma minimização de erros não amostrais em resultado da introdução automática dos dados
- Depois de registados, os dados foram sujeitos a validação com o objetivo de despistar codificação incorreta, bem como respostas incoerentes ou incompatíveis

Metodologia de Análise de dados

- **Técnicas de análise descritiva dos resultados**, incluindo o cruzamento de variáveis auxiliares e segmentos de interesse
- **Técnica de análise multivariada**, denominada análise de componentes principais, para estudo dos diferentes graus de estruturação, utilização e orientação das Empresas Portuguesas à Gestão de Processos e à sua Certificação e Normalização espelhados num conjunto vasto de indicadores, com o objetivo de projetar a variação total observada nestes indicadores em componentes capazes de resumir os diferentes níveis de maturidade das Empresas

Principais Resultados

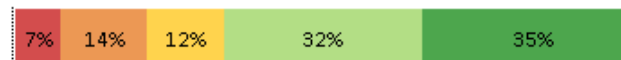
Gestão Corporativa dos Processos

Q1. Existe um levantamento criterioso dos processos instalados (fluxogramas de processos, instruções de trabalho, etc.).

Valor médio

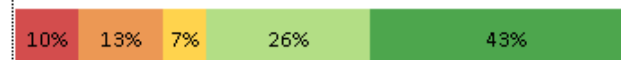
3,7

Distribuição de frequências



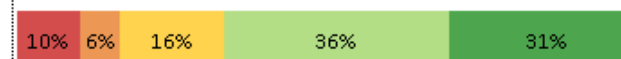
Q2. Na empresa existe uma lista de Processos.

3,8



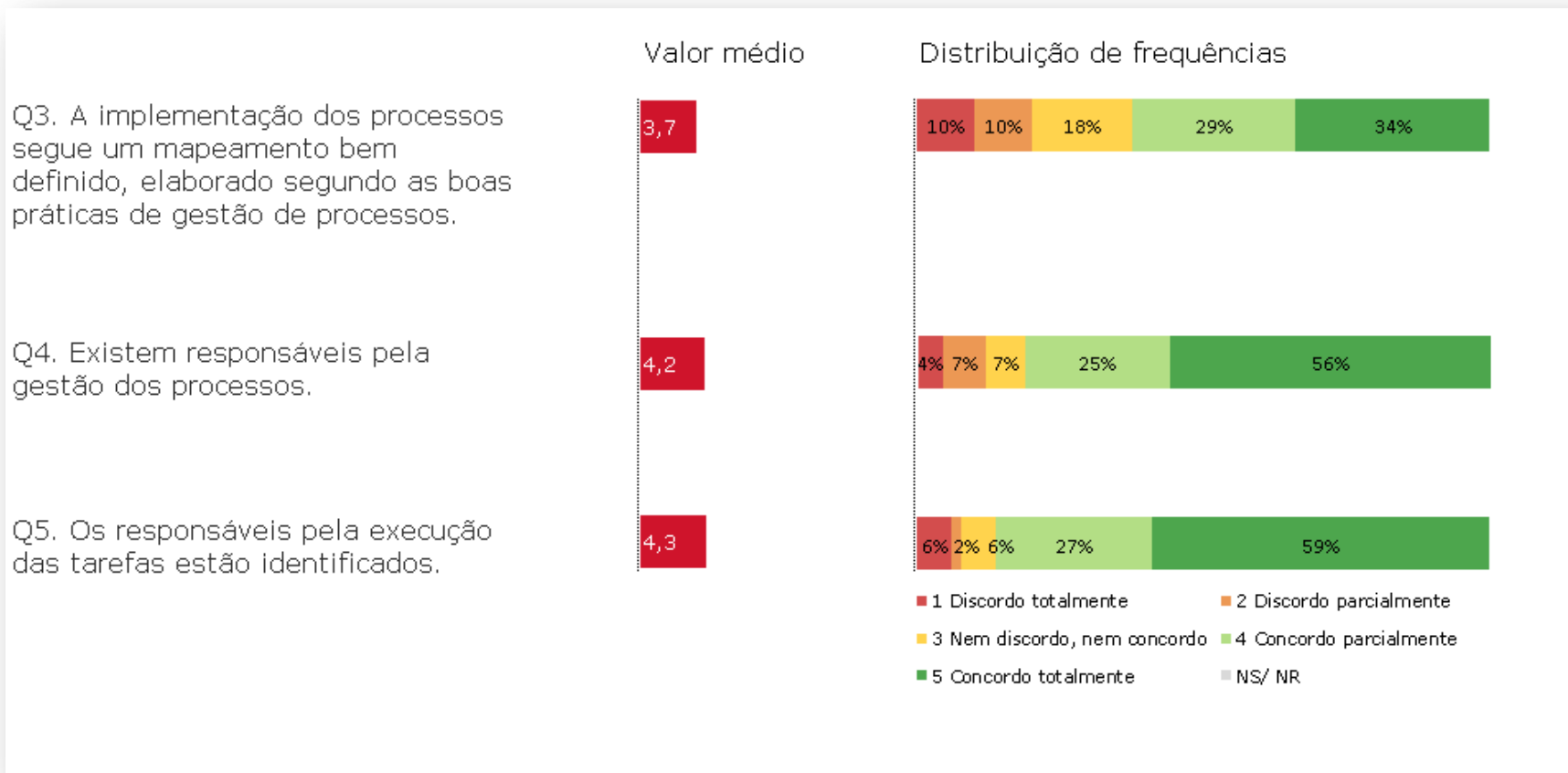
Q2.1. A lista de Processos é conhecida por todos os Colaboradores.

3,7



1 Discordo totalmente 2 Discordo parcialmente
3 Nem discordo, nem concordo 4 Concordo parcialmente
5 Concordo totalmente NS/ NR

Estrutura Organizativa da Gestão de Processos



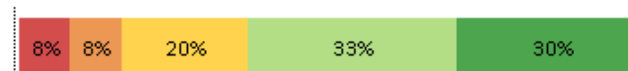
Geração de Informação sobre Processos e sua monitorização

Q6. Existe um registo contínuo de parâmetros e dados definidos sobre cada processo (indicadores de desempenho e/ou inputs/outputs do processo).

Valor médio

3,7

Distribuição de frequências



Q7. É feita uma monitorização metódica da informação recolhida.

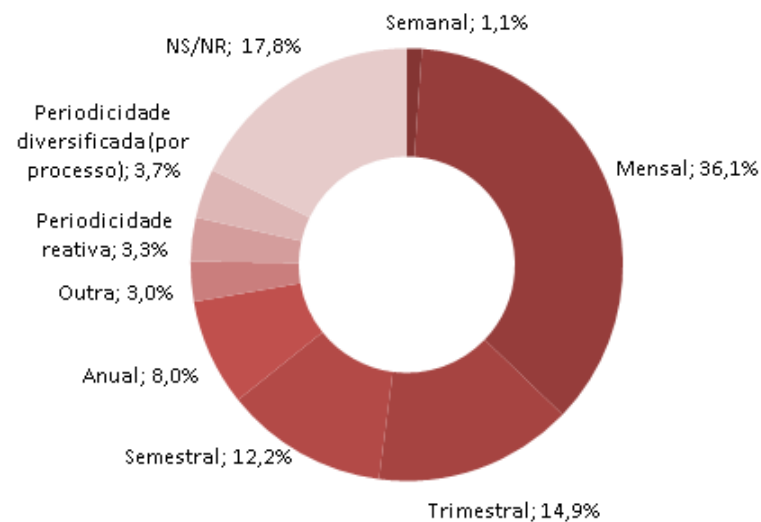
3,6



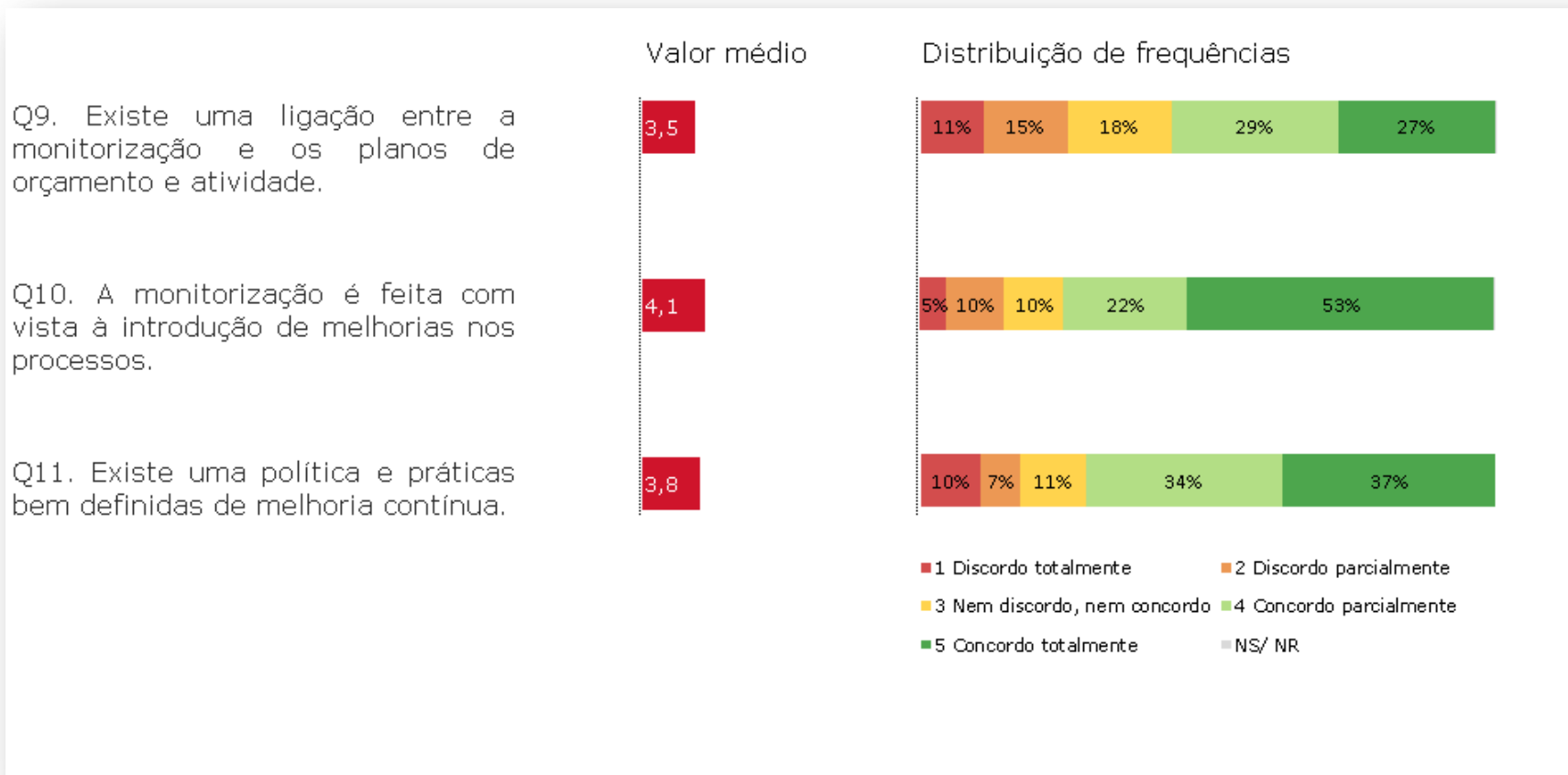
- 1 Discordo totalmente
- 2 Discordo parcialmente
- 3 Nem discordo, nem concordo
- 4 Concordo parcialmente
- 5 Concordo totalmente
- NS/ NR

Geração de Informação sobre Processos e sua monitorização

Q8. Qual a periodicidade da monitorização?



Gestão de Processos no Planeamento Operacional e Estratégico



Política de Gestão e Comunicação de Processos

Q12. Esta política de melhoria contínua é transversal a todos os departamentos.

Valor médio

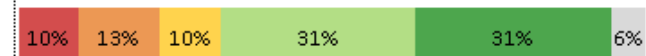
4,0

Distribuição de frequências



Q13. A monitorização é realizada com recurso a tecnologias e aplicações que permitem uma eficaz comunicação e interação com os vários departamentos.

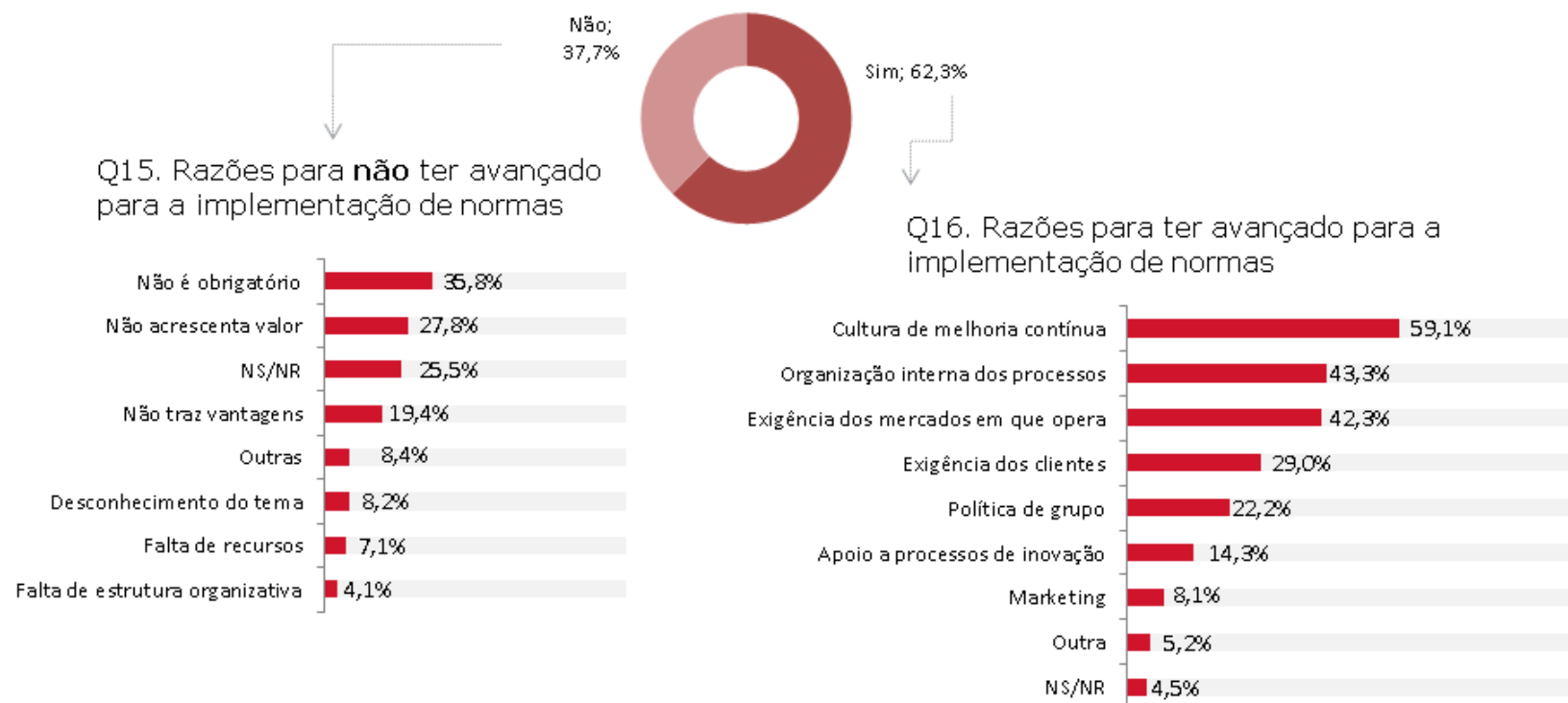
3,6



- 1 Discordo totalmente
- 2 Discordo parcialmente
- 3 Nem discordo, nem concordo
- 4 Concordo parcialmente
- 5 Concordo totalmente
- NS/ NR

Utilização de Normas

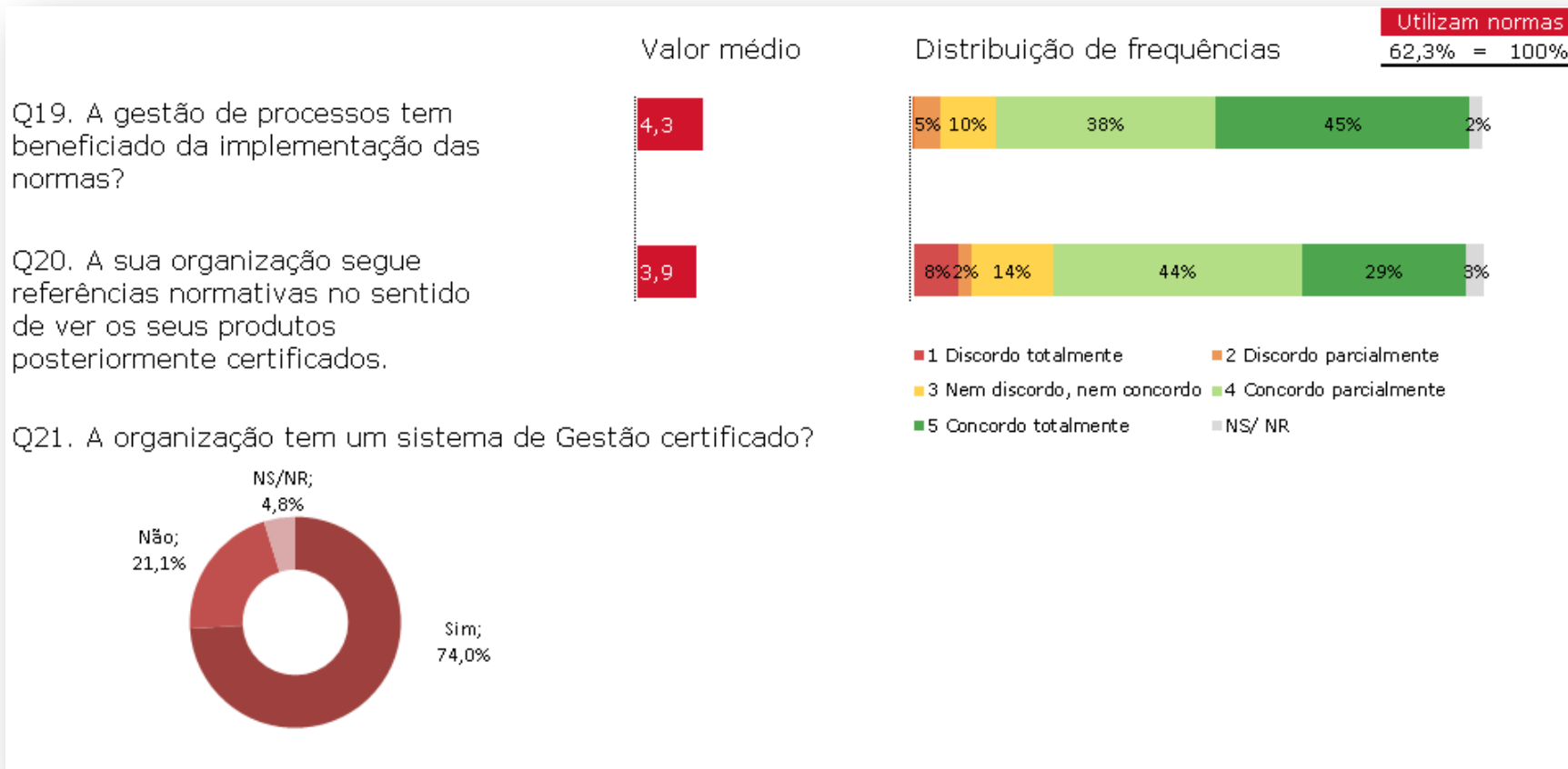
Q14. A organização utiliza normas, gerais ou específicas de um sector?



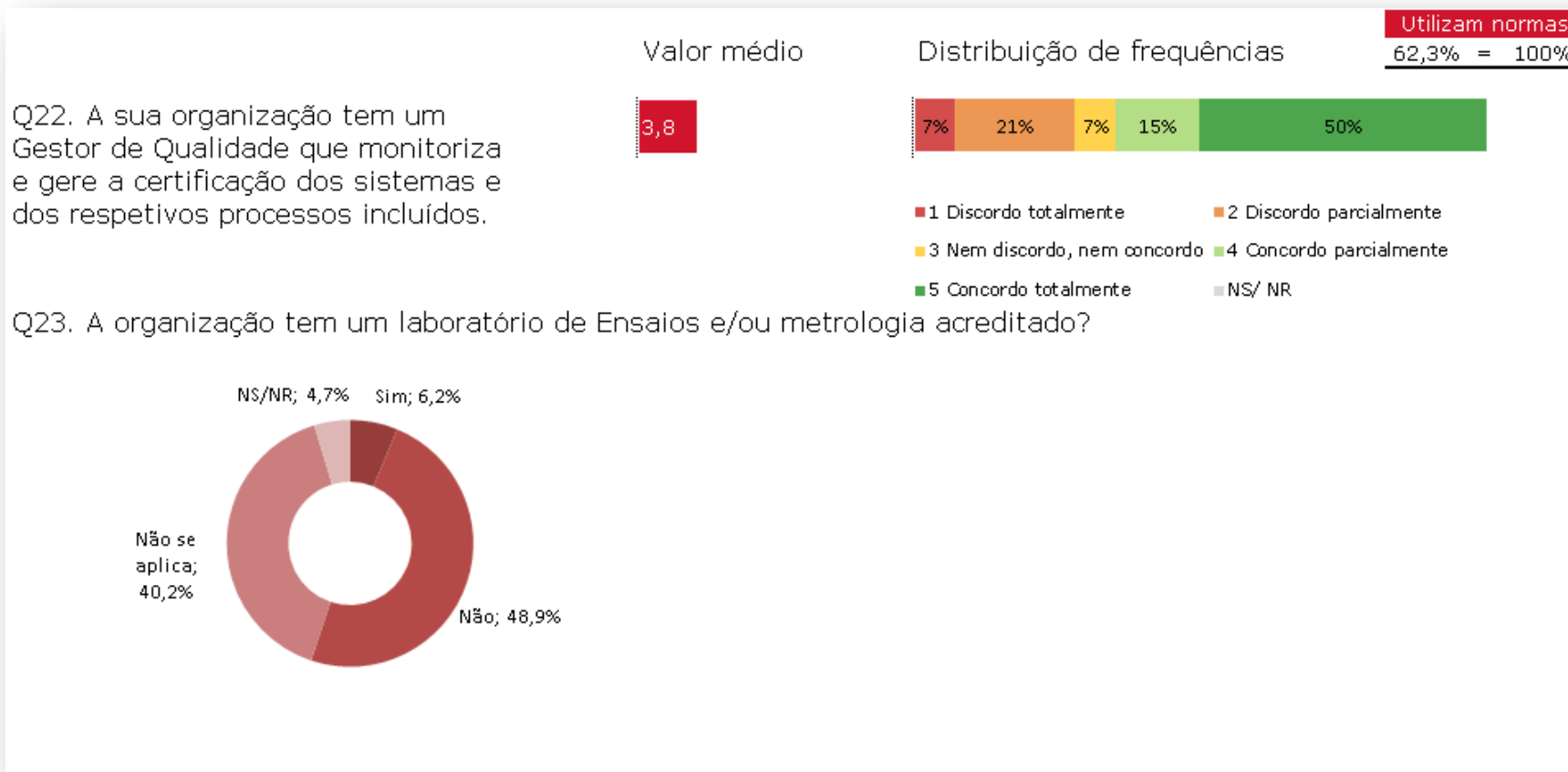
Utilização de Normas



Utilização de Normas e Certificação



Certificação

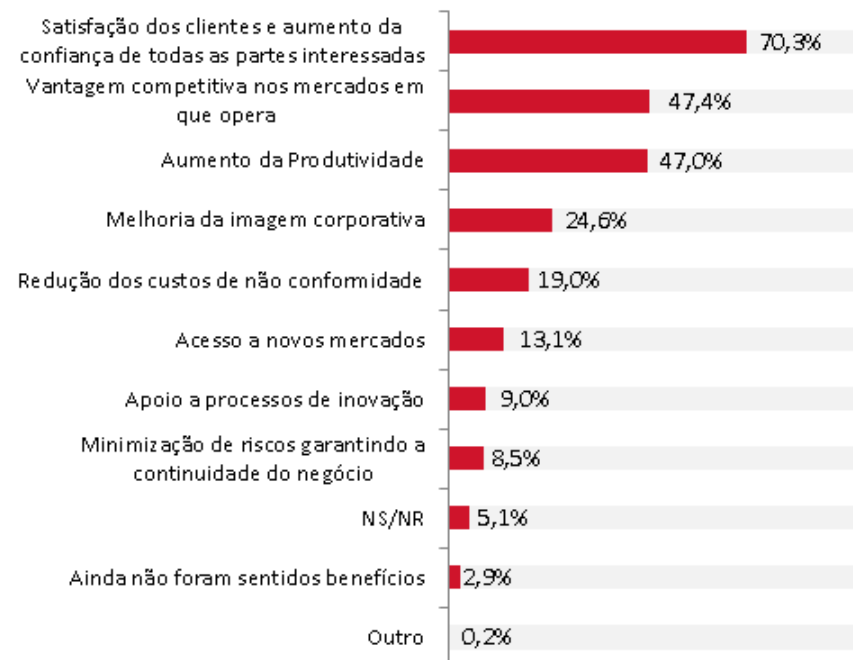


Certificação

Q24. Razões para a organização ter avançado para a implementação de normas e sua certificação



Q25. Benefícios que resultaram da implementação das normas e posterior certificação



Utilizam normas

62,3% = 100%

Formação

Q27. É uma preocupação da sua organização a procura de formação ou capacitação em normas.

Valor médio

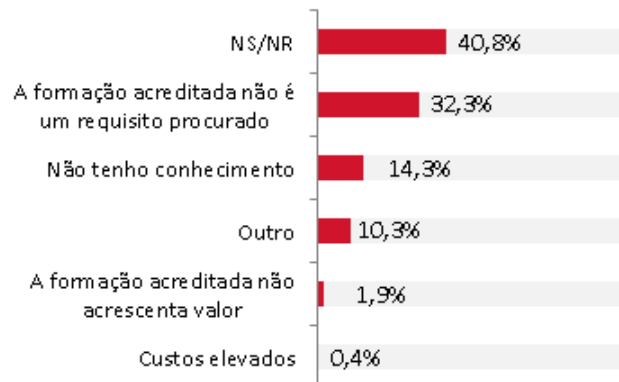
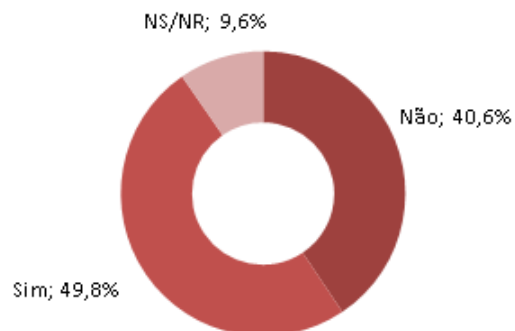
3,9

Distribuição de frequências



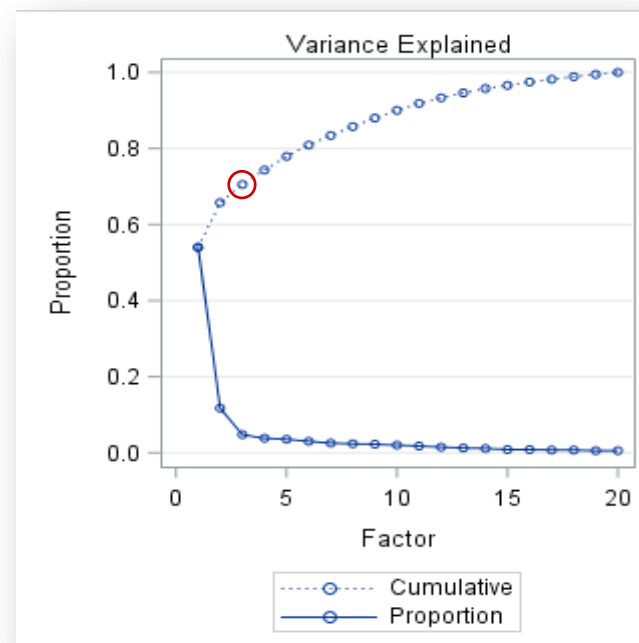
- 1 Discordo totalmente
- 2 Discordo parcialmente
- 3 Nem discordo, nem concordo
- 4 Concordo parcialmente
- 5 Concordo totalmente
- NS/ NR

Q29. A sua organização recorre a formação acreditada (DGERT)?



Técnicas e medidas de qualidade

- Estudo dos diferentes graus de estruturação, utilização e orientação das Empresas Portuguesas à Gestão de Processos e à sua Certificação e Normalização consegue explicar cerca de 70% de toda a variação de graus de maturidade induzida pelos indicadores considerados (ver métrica *proportion of Variance Explained* no gráfico em baixo). Foi possível inferir 3 componentes, de natureza identificável pelo conjunto dos indicadores que mais “constroem” (se correlacionam com) cada uma, detendo assim cada indicador um peso na sua construção. As componentes daí resultantes capturam, por sua vez, uma elevada proporção de variância dos indicadores originais que lhes estão associados (ver resultados detalhados em anexo)



Componentes que capturam a variabilidade detida pelos indicadores que “medem” a maturidade

Componente 1 Metodologias, Estrutura Organizativa e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Questão	Indicador	Peso de cada indicador na componente
Q2	Existe uma lista de Processos.	12,4%
Q1	Existe um levantamento criterioso dos processos instalados (fluxogramas de processos, instruções de trabalho, etc.).	11,9%
Q3	A implementação dos processos segue um mapeamento bem definido, elaborado segundo as boas práticas de gestão de processos.	11,7%
Q2.1	A lista de Processos é conhecida por todos os Colaboradores.	10,5%
Q5	Os responsáveis pela execução das tarefas estão identificados.	10,0%
Q4	Existem responsáveis pela gestão dos processos.	9,9%
Q6	Existe um registo contínuo de parâmetros e dados definidos sobre cada processo (indicadores de desempenho e/ou inputs/outputs do processo).	9,3%
Q7	É feita uma monitorização metódica da informação recolhida.	8,8%
Q9	Existe uma ligação entre a monitorização e os planos de orçamento e atividade.	8,5%
Q27	É uma preocupação da sua organização a procura de formação ou capacitação em normas.	7,0%

Componentes que capturam a variabilidade detida pelos indicadores que “medem” a maturidade

Componente 2 Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos

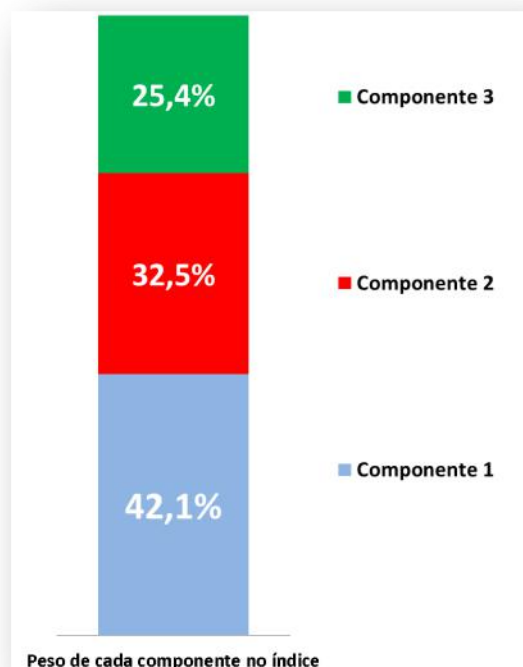
Questão	Indicador	Peso de cada indicador na componente
Q25	Nº de benefícios identificados resultante da implementação das normas e posterior certificação na sua organização (até 3).	18,2%
Q22	A sua organização tem um Gestor de Qualidade que monitoriza e gere a certificação dos sistemas e dos respetivos processos incluídos.	17,9%
Q16	Nº de razões apontadas para a sua organização ter avançado para a implementação de normas (até 3).	17,8%
Q19	A gestão de processos tem beneficiado da implementação das normas.	17,5%
Q20	A sua organização segue referências normativas no sentido de ver os seus produtos posteriormente certificados.	15,6%
Q17	Nº de normas gerais utilizadas pela sua organização.	13,0%

Componentes que capturam a variabilidade detida pelos indicadores que “medem” a maturidade

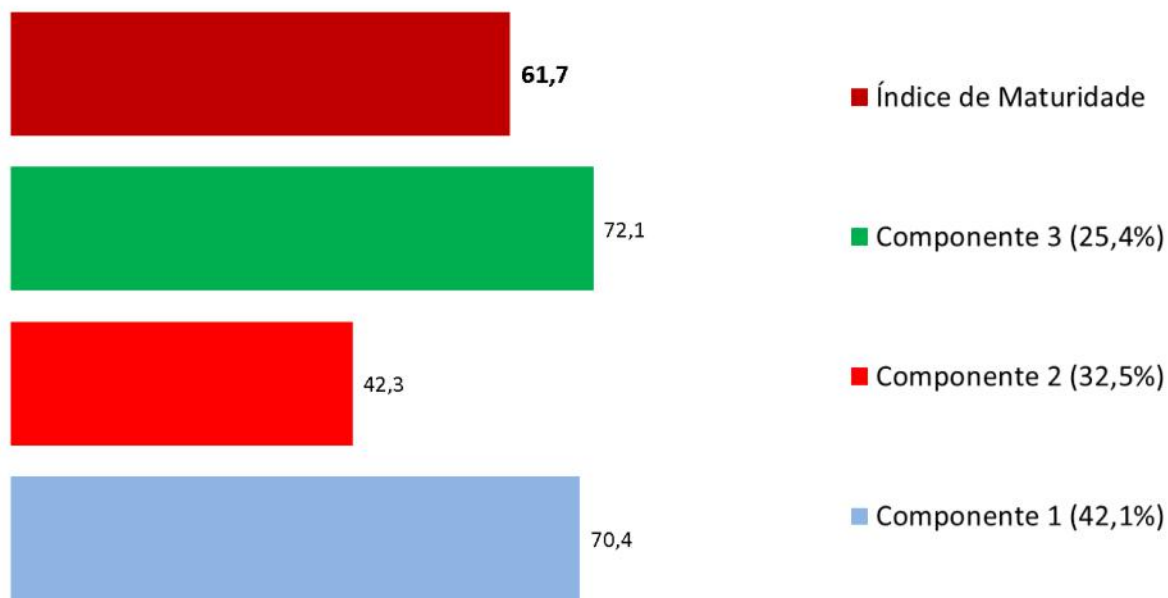
Componente 3 Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos

Questão	Indicador	Peso de cada indicador na componente
Q13	A monitorização é realizada com recurso a tecnologias e aplicações que permitem uma eficaz comunicação e interação com os vários departamentos.	27,8%
Q12	Esta política de melhoria contínua é transversal a todos os departamentos.	26,4%
Q11	Existe uma política e práticas bem definidas de melhoria contínua.	25,5%
Q10	A monitorização é feita com vista à introdução de melhorias nos processos.	20,3%

Modelo de Maturidade



Índice Global

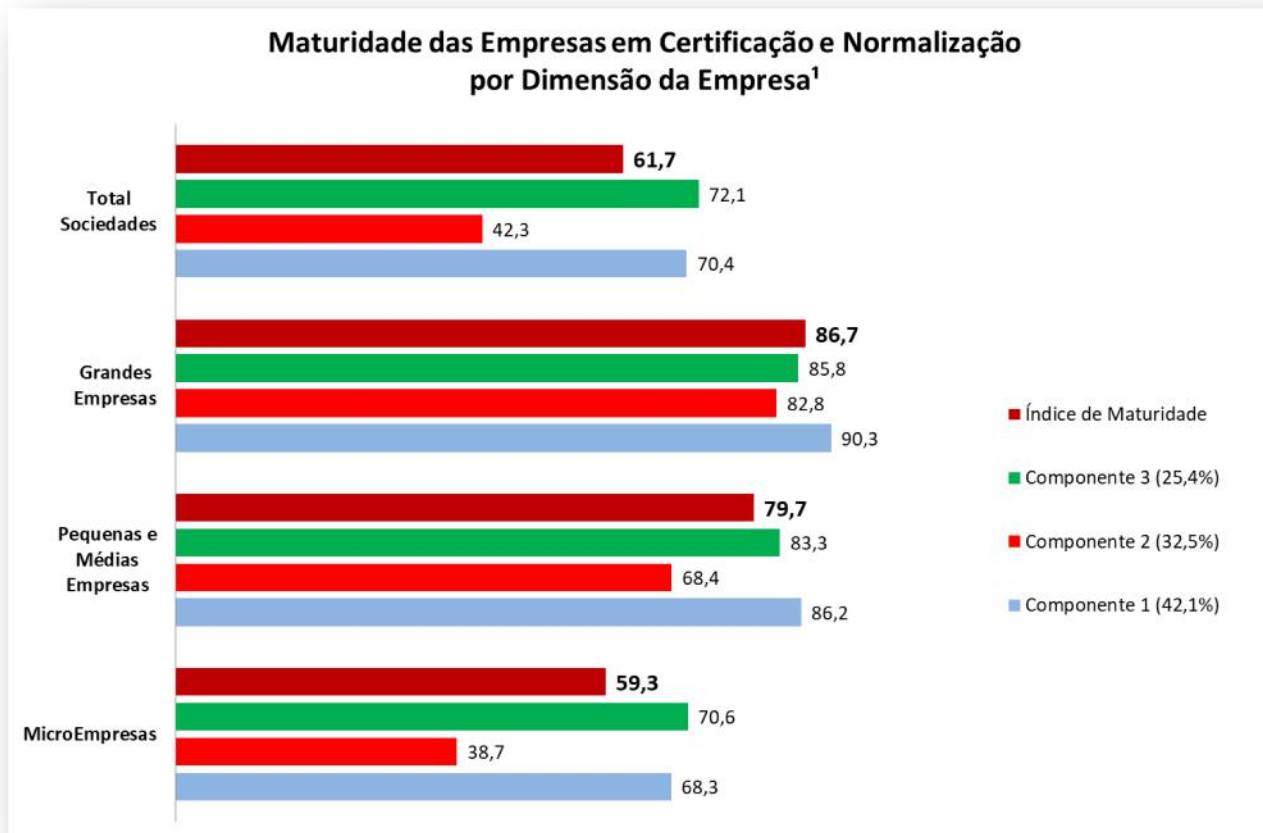
Maturidade das Empresas
em Certificação e Normalização

População do Estudo

- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Índice por Dimensão da Empresa

População do Estudo



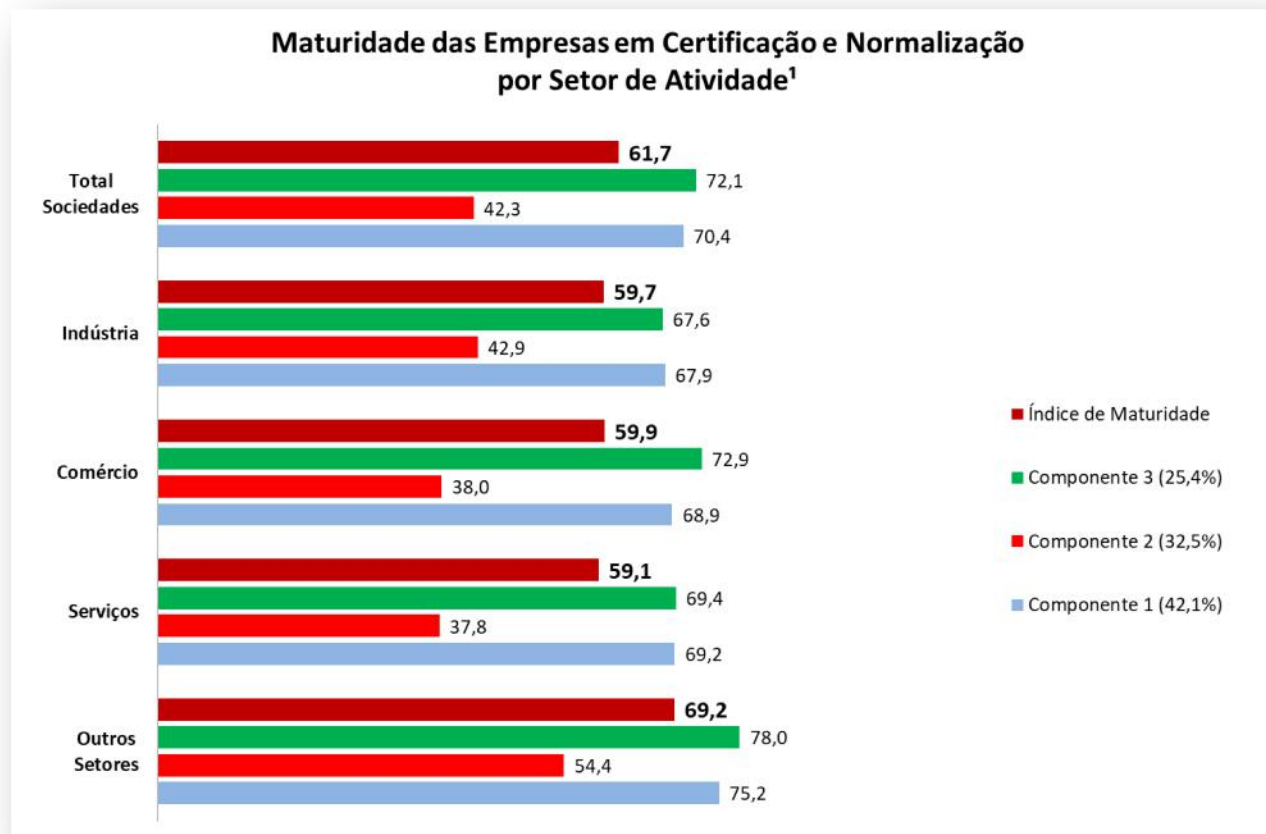
- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Fonte: Informação da população obtida no sítio do INE, publicação "Empresas em Portugal-2016", quadro de resultados "Indicadores Económicos e Patrimoniais das Empresas em Portugal", segundo os critérios por si adotados. Para a segmentação por Dimensão da Empresa na Amostra, o critério de número de empregados foi o único utilizado.

(¹) Dimensão da Empresa: MicroEmpresa – até 9 empregados, PME – entre 10 e 249 empregados, Grandes Empresas – mais de 249 empregados.

Índice por Setor de Atividade

População do Estudo



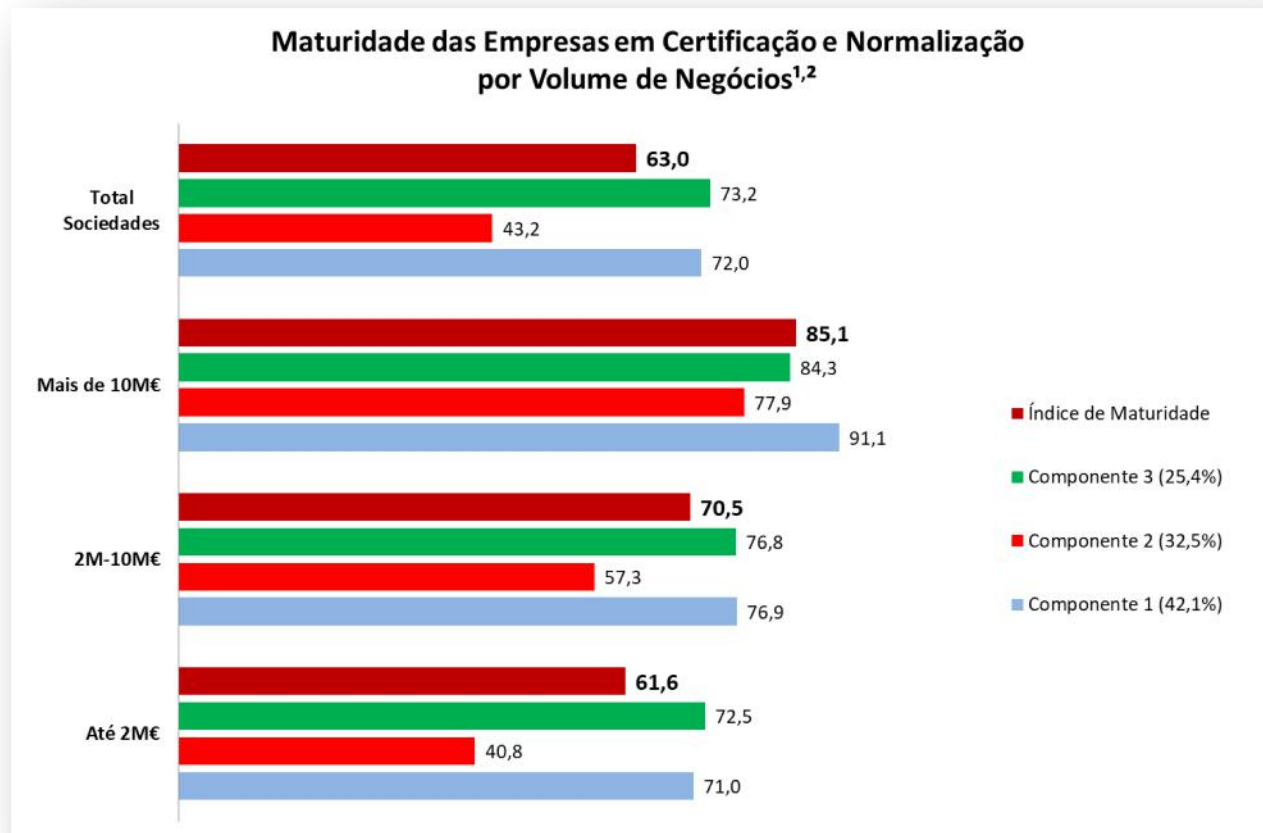
- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Fonte: Informação da população obtida no sítio do INE, publicação "Empresas em Portugal-2016", quadro de resultados "Indicadores Económicos e Patrimoniais das Empresas em Portugal", segundo os critérios por si adotados.

⁽¹⁾ Segmentos constituídos segundo o critério de cada segmento ter pelo menos 20 empresas entrevistadas. Os setores Agricultura, Construção e Alojamento e Restauração foram agrupados em "Outros Setores".

Índice por Escalão de Volume de Negócios

População cruzada com
BD da Informa D&B



- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

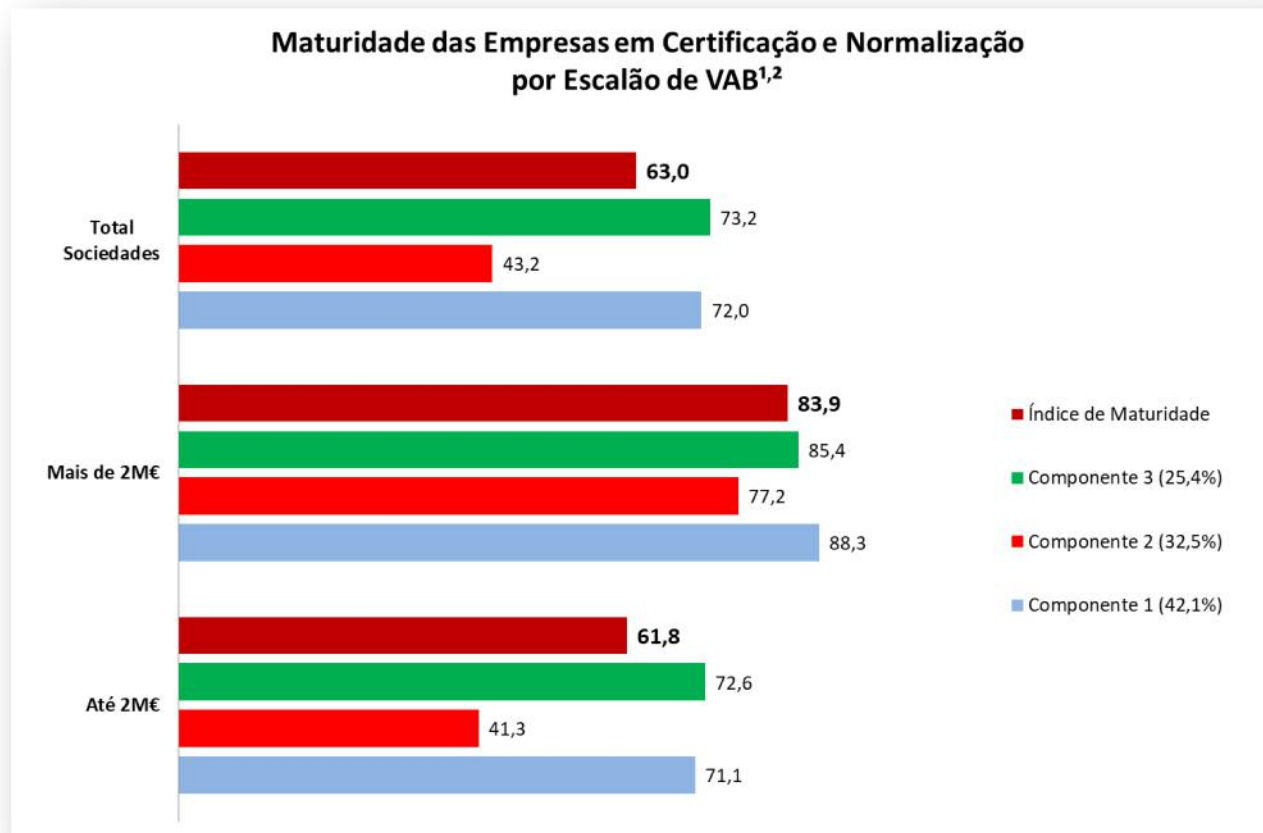
Fonte: AD NOVA IMS e Informa D&B; Cruzamento da amostra com a informação disponível na base de dados Informa D&B no final de dezembro de 2018 relativa ao subconjunto da amostra para o qual se conhece o NIPC.

⁽¹⁾ Distribuição baseada em 219 (de 310) Empresas (70,6% da amostra). Este subconjunto da amostra representa ainda assim 76,1% da população estudada após ser-lhe aplicado plano de ponderação, perfazendo 295 334 Empresas.

⁽²⁾ Segmentos constituídos segundo o critério de cada segmento ter pelo menos 20 empresas entrevistadas. Os escalões inicialmente considerados foram os seguintes: até 2M€, entre 2M e 10M€, entre 10M e 50M€ e mais de 50M€.

Índice por Escalão de VAB

População cruzada com
BD da Informa D&B



- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

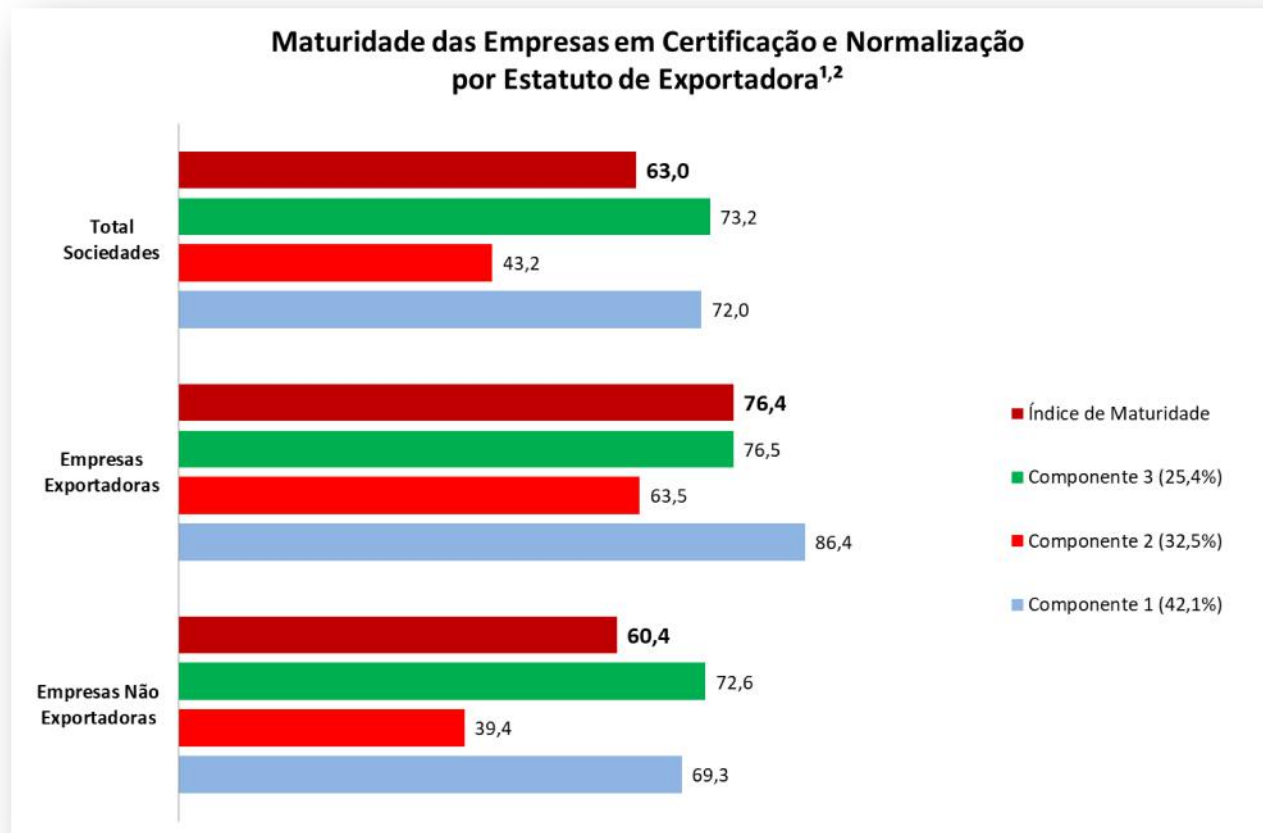
Fonte: AD NOVA IMS e Informa D&B; Cruzamento da amostra com a informação disponível na base de dados Informa D&B no final de dezembro de 2018 relativa ao subconjunto da amostra para o qual se conhece o NIPC.

⁽¹⁾ Distribuição baseada em 219 (de 310) Empresas (70,6% da amostra). Este subconjunto da amostra representa ainda assim 76,1% da população estudada após ser-lhe aplicado plano de ponderação, perfazendo 295 334 Empresas.

⁽²⁾ Segmentos constituídos segundo o critério de cada segmento ter pelo menos 20 empresas entrevistadas. Os escalões inicialmente considerados foram os seguintes: até 2M€, entre 2M e 10M€, entre 10M e 50M€ e mais de 50M€.

Índice por Estatuto de Exportadora

População cruzada com
BD da Informa D&B



- **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos
- **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos
- **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Fonte: AD NOVA IMS e Informa D&B; Cruzamento da amostra com a informação disponível na base de dados Informa D&B no final de dezembro de 2018 relativa ao subconjunto da amostra para o qual se conhece o NIPC.

⁽¹⁾ Distribuição baseada em 219 (de 310) Empresas (70,6% da amostra). Este subconjunto da amostra representa ainda assim 76,1% da população estudada após ser-lhe aplicado plano de ponderação, perfazendo 295 334 Empresas.

⁽²⁾ Empresas com volume de negócios no mercado externo a representar pelo menos 5% do seu volume de negócios ou pelo menos 1 milhão de euros no ano; As Empresas sediadas na Zona Franca da Madeira não se incluem, pela sua natureza, na definição de Exportadora.

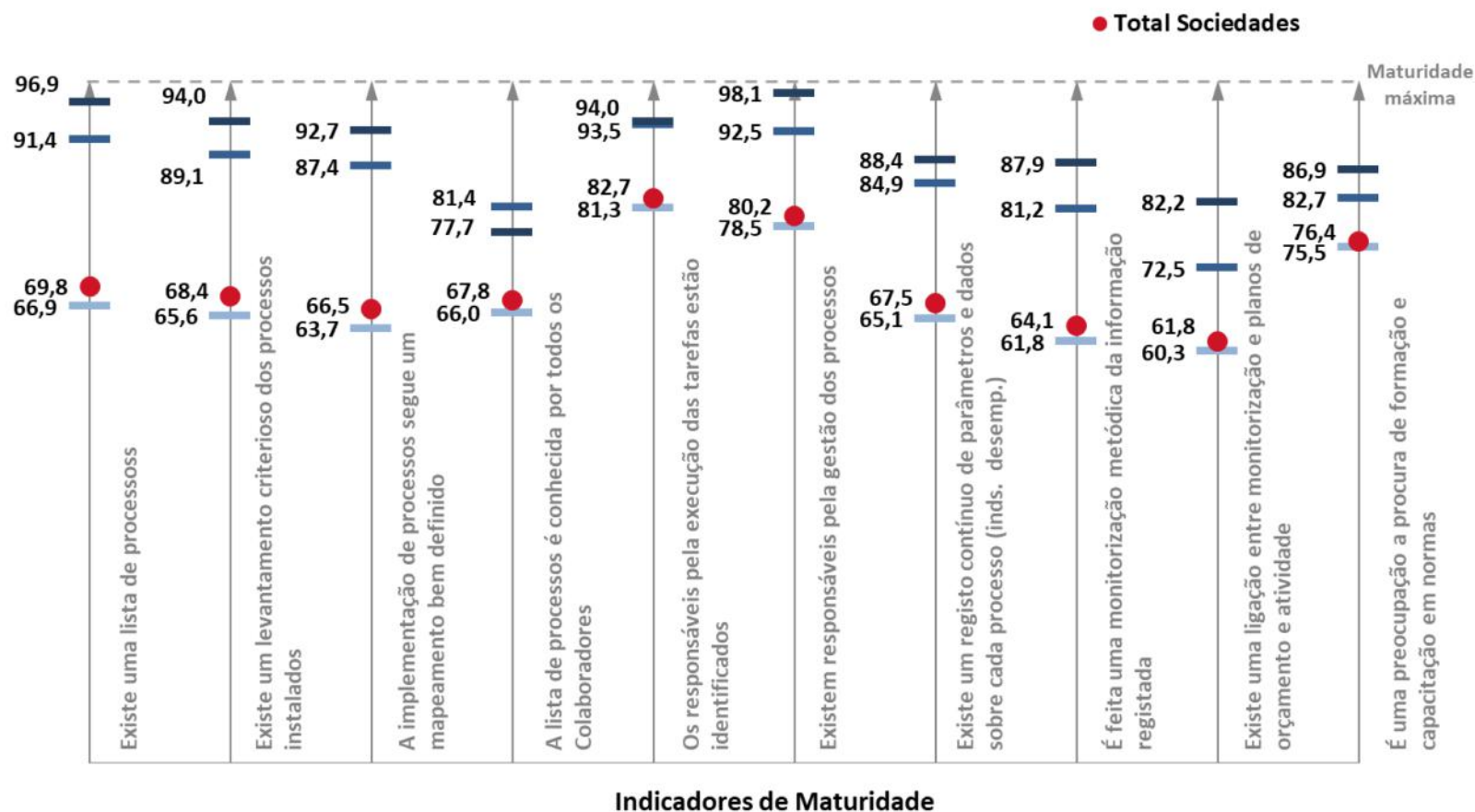
Índice de Maturidade em Certificação e Normalização

Caminho a percorrer em cada indicador por Dimensão da Empresa

C1 - Metodologias e Estrutura Organizativa de Gestão de Processos

Maturidade das Empresas em cada Indicador por Dimensão da Empresa

(em escala de 0 a 100 pontos)



População do Estudo

- Maturidade das **MicroEmpresas** condicionada pela menor adoção de metodologias de gestão, comunicação e monitorização de processos, bem como de ligação da monitorização aos planos de orçamento e atividade;
- Conhecimento generalizado da lista de processos dentro da organização - único indicador onde as Grandes Empresas perdem a liderança em maturidade -, registo contínuo do desempenho e dos resultados da execução dos processos, monitorização destes registos e sua ligação aos planos de orçamento e atividade são os indicadores que mais condicionam transversalmente a maturidade das distintas dimensões de empresa.

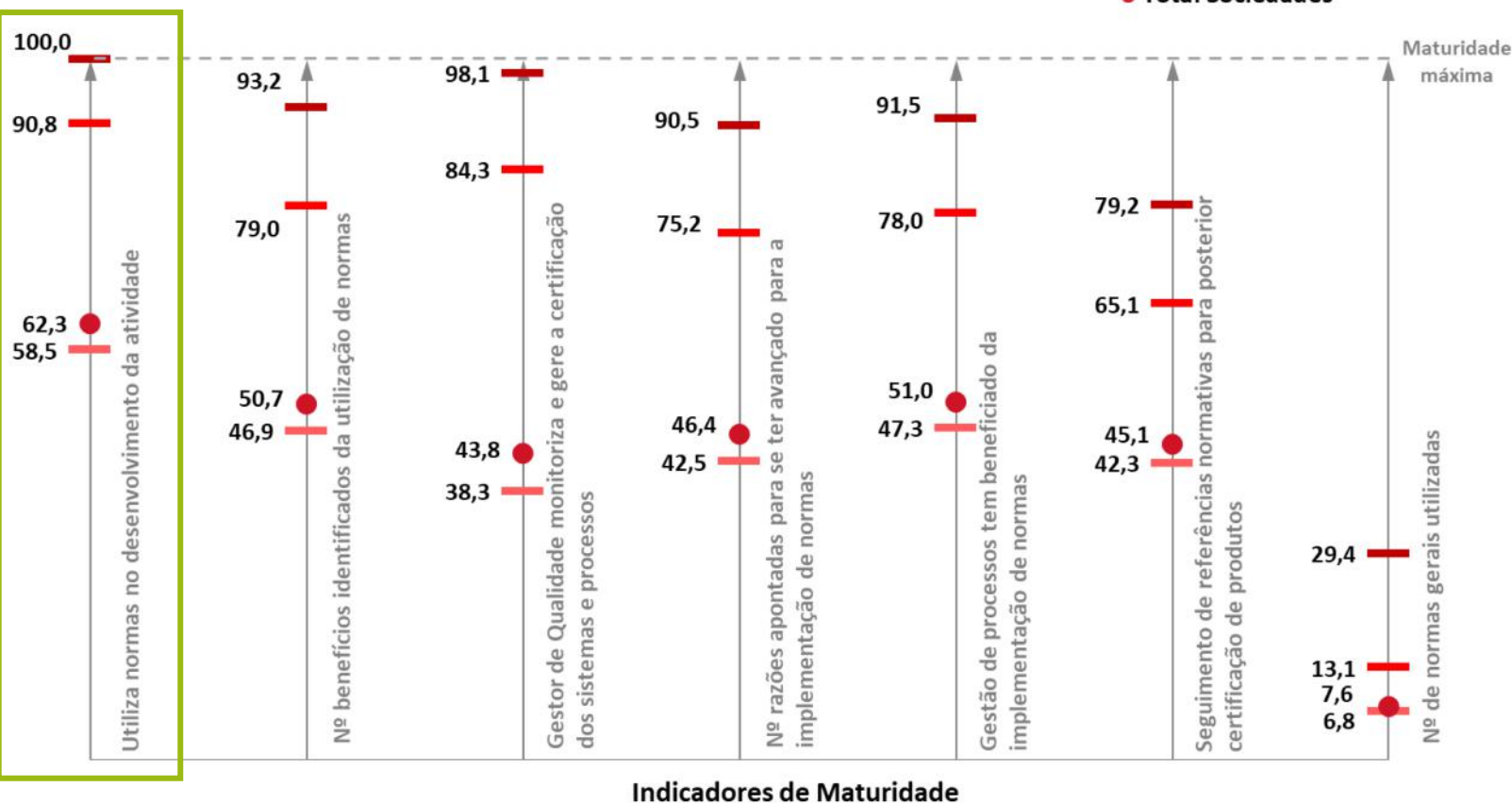
Índice de Maturidade em Certificação e Normalização

Caminho a percorrer em cada indicador por Dimensão da Empresa

C2 - Orientação à Utilização de Normas

Maturidade das Empresas em cada Indicador por Dimensão da Empresa

(em escala de 0 a 100 pontos)



População do Estudo

- Maturidade das **MicroEmpresas** condicionada pela menor adoção de normas, menor orientação do Gestor de Qualidade à certificação dos sistemas e processos e menor seguimento de referências normativas para a posterior certificação de produtos;
- O menor nível de maturidade observado nos indicadores “N.º de normas utilizadas” e “Seguimento de referências normativas para a posterior certificação de produtos” é de resto transversal a todas as dimensões de empresa.

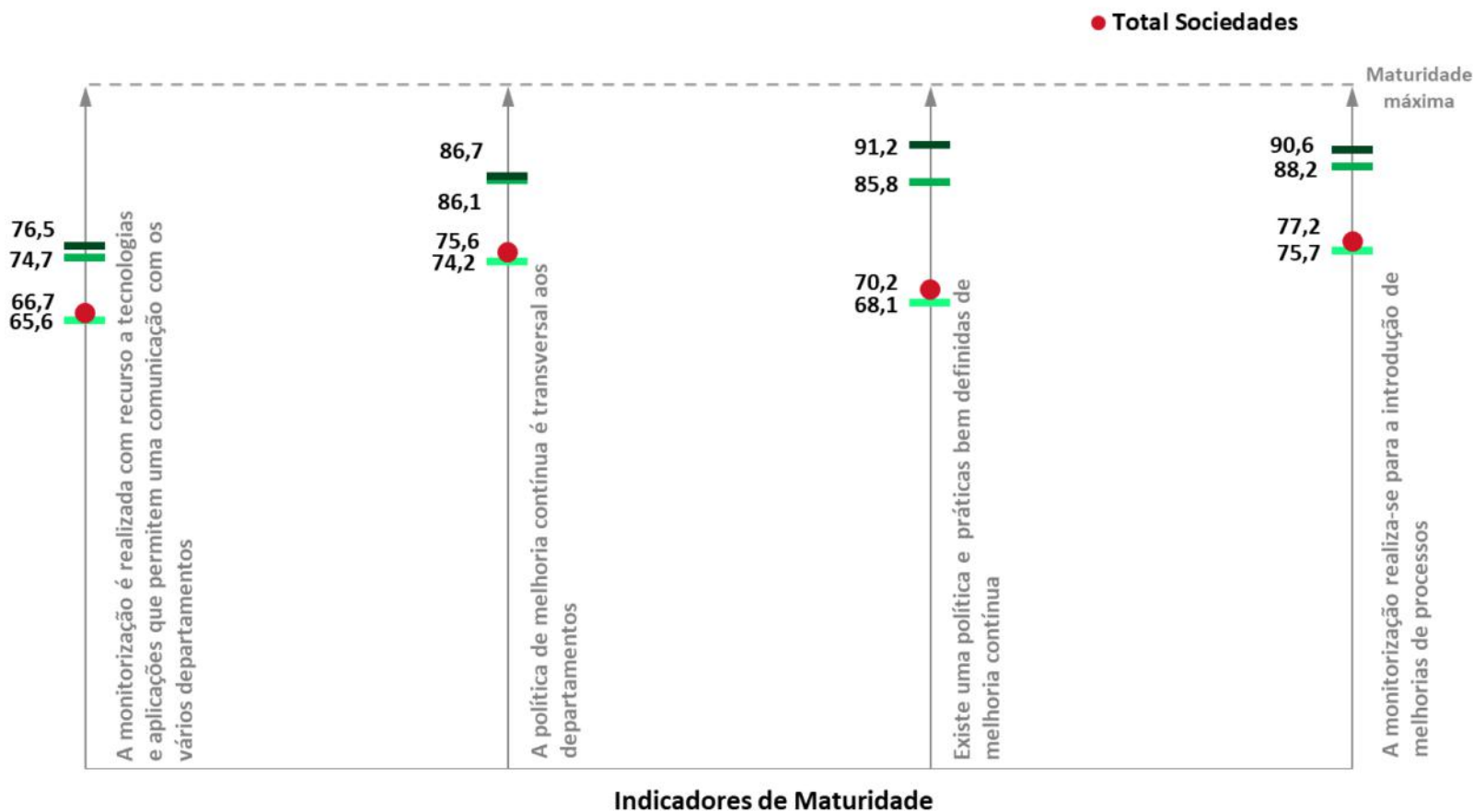
Índice de Maturidade em Certificação e Normalização

Caminho a percorrer em cada indicador por Dimensão da Empresa

C3 - Política e Planeamento na Gestão de Processos

Maturidade das Empresas em cada Indicador por Dimensão da Empresa

(em escala de 0 a 100 pontos)



População do Estudo

- Política e práticas bem definidas de melhoria contínua impedem as **MicroEmpresas** de alcançar um nível de maturidade próximo das suas pares de dimensão superior;
- É, no entanto, no conjunto destes indicadores ligados à Política e Planeamento que as MicroEmpresas menos distam de PME e Grandes Empresas.

Top e Bottom 5 Indicadores

(Nível de concordância com cada indicador de maturidade numa escala de 0 a 100)

Top 5

Os responsáveis pela execução das tarefas estão identificados	82,7
Existem responsáveis pela gestão dos processos	80,2
A monitorização realiza-se para a introdução de melhorias de processos	77,2
É uma preocupação a procura de formação e capacitação em normas	76,4
A política de melhoria contínua é transversal aos departamentos	75,6

Bottom 5

Gestor de Qualidade monitoriza e gere a certificação dos sistemas e processos	43,8
Seguimento de referências normativas para posterior certificação de produtos	45,1
Gestão de processos tem beneficiado da implementação de normas	51,0
Existe uma ligação entre monitorização e planos de orçamento e atividade	61,8
É feita uma monitorização metódica da informação registada	64,1

■ **Componente 3** - Política, Planeamento Estratégico e Operacional de Gestão e Comunicação de Processos

■ **Componente 2** - Orientação à Utilização de Normas e à Certificação de Processos

■ **Componente 1** - Metodologias, Estrutura Organizativa da Gestão de Processos e Infraestrutura de Informação de Gestão de Processos

Medidas de qualidade do ajustamento

Construção das Componentes

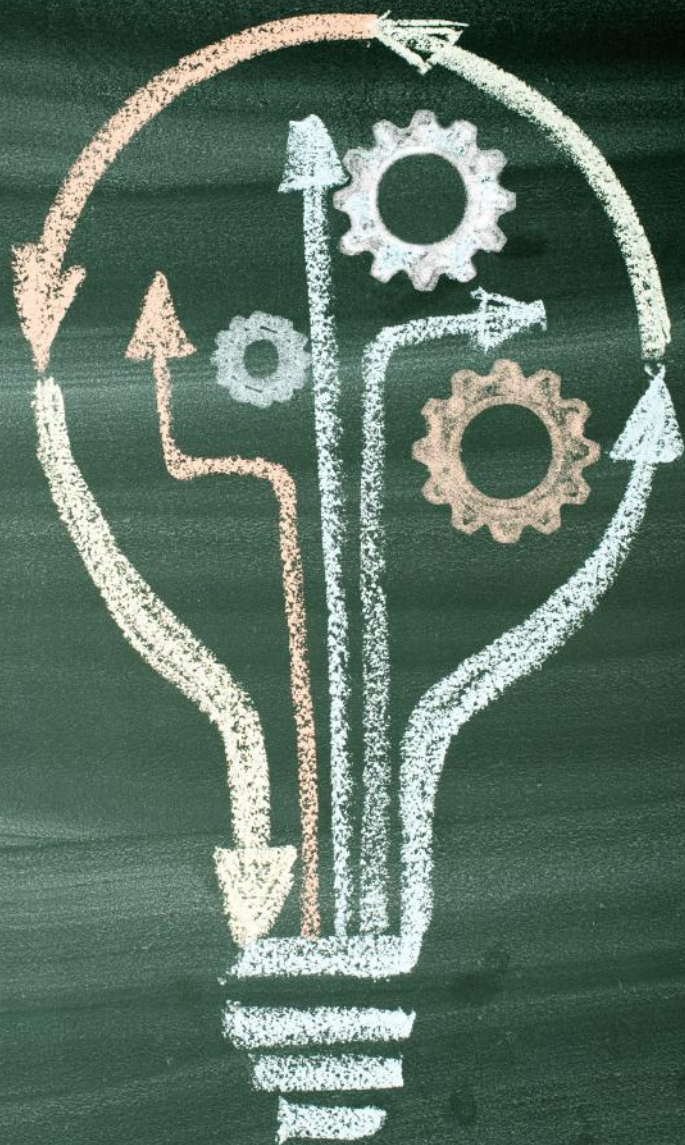
Rotated Factor Matrix			
Peso Indicador / Componente	C1	C2	C3
Q1	0,822	0,307	0,235
Q2	0,856	0,315	0,131
Q2_1	0,729	0,157	0,258
Q3	0,808	0,330	0,272
Q4	0,684	0,253	0,382
Q5	0,690	0,164	0,336
Q6	0,643	0,240	0,510
Q7	0,609	0,216	0,582
Q9	0,587	0,209	0,391
Q10	0,559	0,098	0,584
Q11	0,400	0,289	0,734
Q12	0,428	0,161	0,758
Q13	0,227	0,173	0,799
Q19	0,317	0,830	0,249
Q20	0,145	0,742	0,144
Q22	0,342	0,849	0,153
Q27	0,483	0,245	0,292
Q16	0,178	0,844	0,179
Q17	0,157	0,617	0,026
Q25	0,200	0,866	0,207

Informação dos indicadores de maturidade
contida nas Componentes

	Indicador	% Variância do Indicador capturada pelas 3 componentes
Final Commuality Estimates: Total = 14.104	Q1	0,826
	Q2	0,849
	Q2_1	0,622
	Q3	0,836
	Q4	0,678
	Q5	0,616
	Q6	0,732
	Q7	0,756
	Q9	0,541
	Q10	0,663
	Q11	0,782
	Q12	0,784
	Q13	0,719
	Q19	0,851
	Q20	0,593
	Q22	0,861
	Q27	0,378
	Q16	0,777
	Q17	0,406
	Q25	0,833

Peso das Componentes no Índice

	C1	C2	C3
Variance Explained by Each Factor	5,941	4,580	3,584
Peso de cada Componente no Índice	42,1%	32,5%	25,4%



i4.0 Pi4.0


COTEC
Portugal
Somos **Inovação**

A ADOÇÃO DE SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO E DE NORMAS E A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS

apcer

 **GS1**
Portugal

 **IAPMEI**


Instituto Português
da Qualidade



NOVA
IMS
Information
Management
School

Cofinanciado por:

COMPETE
2020

PORTUGAL
2020

 **UNIÃO EUROPEIA**
Fundos Europeus
Estruturais e de Investimento