

Desafios da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Indústrias Culturais e Criativas

Miguel Lima, Maria R. M. Bernardo, Mirian N. Tavares, Luís Teixeira and Ângela Lacerda-Nobre

miqcarlima@gmail.com, DMAD / Universidade Aberta e Universidade do Algarve

Maria.Bernardo@uab.pt, DCSG / Universidade Aberta

mtavares@ualq.pt, FCHS / Universidade do Algarve

lteixeira@ucp.pt, CITAR / Universidade Católica Portuguesa

lacerda.nobre@gmail.com, ESCE-IPS; PRAXIS-UÉ-UBI

RESUMO:

O artigo analisa os desafios da implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) nas Indústrias Culturais e Criativas (ICC), respondendo à questão: “quais os principais desafios da implementação de um SGQ nas ICC?”. Destaca benefícios como aumento da produtividade, eficiência, inovação, satisfação do cliente e vantagem competitiva, utilizando abordagens como Gestão da Qualidade Total, Lean Thinking, Seis Sigma, ARTQUAL, gestão do conhecimento e integração de QFD e BSC. Essas estratégias otimizam processos e promovem criatividade, mas enfrentam riscos, incluindo altos custos financeiros e temporais, rigidez que pode sufocar a inovação, resistência à mudança, desalinhamento cultural e foco excessivo em métricas. Para superar esses desafios, sugere-se personalizar o SGQ, alinhá-lo à cultura organizacional, investir em formação e assegurar liderança comprometida. A avaliação da eficácia do SGQ envolve indicadores de desempenho, auditorias, modelos de maturidade, feedback do cliente e melhoria contínua. O artigo, a partir do estudo do estado da arte, por revisão bibliográfica, espera concluir que SGQ adaptados potencializam a competitividade das ICC, equilibrando qualidade e criatividade. Como investigação futura, o estudo do impacto de implementação de SGQ nas ICC portuguesas.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema de Gestão da Qualidade, Indústrias culturais e criativas, Setores culturais e criativos, Gestão Organizacional