



# XI Encontro de Investigadores da Qualidade

17 de setembro de 2021  
Universidade de Aveiro



## Patrocínios



## Apoios



## Revistas Associadas



## Mensagem de Boas-Vindas

Caros(as) Participantes no XI Encontro de Investigadores da Qualidade

Sejam muito bem-vindos ao nosso Encontro anual e à Universidade de Aveiro!

Passado mais de dois anos sobre o X Encontro, temos novamente, e de forma presencial, a oportunidade de partilharmos e discutirmos as nossas ideias, experiências e investigação sobre a Qualidade e áreas afins, nas suas múltiplas vertentes e em diferentes contextos de aplicação.

Neste Encontro serão apresentadas 60 comunicações organizadas em 13 sessões paralelas, 1 comunicação em sessão plenária e 4 comunicações numa mesa-redonda. A quantidade, qualidade e variedade destas comunicações permite-nos afirmar que este Encontro tem todas as condições para ser bem-sucedido!

Gostaríamos, assim, de expressar os nossos sinceros agradecimentos:

- a todos os autores dos artigos e das comunicações, por contribuírem para a qualidade científica do nosso Encontro;
- a todos os participantes, que dão vida a este evento, e que terão a responsabilidade de levar a mensagem do Encontro para os seus ambientes profissionais, mas também pessoais;
- aos oradores da sessão plenária, Professor Martí Casadesús Fa, e da mesa redonda, Professor Marco Reis, Professor Eugénio Rocha, Doutora Anabela Antunes e Engenheiro Nelson Ferreira, que aceitaram participar neste Encontro, disponibilizando o seu tempo e partilhando connosco o seu conhecimento e a sua experiência;
- à Comissão Coordenadora da RIQUAL, pela confiança que depositou em nós para organizar na Universidade de Aveiro este seu Encontro anual.

Terminamos desejando que o XI Encontro de Investigadores da Qualidade vá ao encontro das expectativas de todos, constituindo-se como mais um passo na consolidação e alargamento da investigação na área da Qualidade e da rede de investigadores que a torna possível.

Da nossa parte, tudo faremos para que tenham um dia de Qualidade na Universidade e na cidade de Aveiro!

A Comissão Organizadora e Científica do XI Encontro de Investigadores da Qualidade

## **Comissão Organizadora e Científica | RIQUAL**

António Ramos Pires, RIQUAL (Coordenador)

Álvaro Rosa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Helena Navas, Universidade Nova de Lisboa

Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior

Margarida Saraiva, Universidade de Évora

Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra

Rodrigo Teixeira Lourenço, Instituto Politécnico de Setúbal

## **Comissão Organizadora e Científica | Universidade Aveiro**

Ana Raquel Xambre, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo

Elisabeth Brito, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Helena Alvelos, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo

Luis Abreu, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda

Maria João Rosa, Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo

Sofia Bruckmann, Reitoria

**Programa Geral**

08:30	Receção dos participantes	Átrio do Edifício da Reitoria
09:00	Sessão de abertura	Anfiteatro Renato Araújo   Edifício da Reitoria
09:30	Sessão Plenária   Professor Martí Casadesús Fa	Anfiteatro Renato Araújo   Edifício da Reitoria
10:15	Pausa para café	
10:45	Sessões Paralelas	Edifício do DEGEIT (7 salas)
12:45	Almoço	Complexo de Refeitórios do Crasto
14:15	Sessões Paralelas	Edifício do DEGEIT (6 salas)
16:00	Pausa para café	
16:30	Mesa Redonda   Qualidade 4.0 – Ligação à investigação em meio empresarial	Anfiteatro Renato Araújo   Edifício da Reitoria
17:45	Sessão Encerramento	Anfiteatro Renato Araújo   Edifício da Reitoria
--:--	Passeio de Moliceiro	

**Sessão Plenária | Anfiteatro Renato Araújo | Edifício da Reitoria | 9h30min****Tendencias en la investigación en gestión de la calidad: Una visión personal**

Martí Casadesús

*Universidade de Girona, AQU Catalunya*

En las últimas décadas, y muy consistentemente, la constante evolución en las prácticas de gestión empresarial se ha retroalimentado con una evolución en paralelo de las investigaciones en el ámbito de la gestión de la calidad. Así, en el marco del clásico esquema de “control de la calidad”, “aseguramiento de la calidad” y “gestión de la calidad total”, han aparecido nuevos retos en el ámbito de calidad como son: el impacto del big data, la gestión de la calidad en la cadena de suministro o la calidad de los servicios web, por ejemplo.

Ahora bien, ¿todas estas nuevas tendencias en investigación pueden estructurarse de alguna forma? ¿Se centran en unos objetivos generales únicos? Con este objetivo, ello nos lleva a plantear la posibilidad de que en entorno en el que se empieza a definir la Industria 5.0., tal y como exploratoriamente define la UE (European Commission, 2021), ¿tiene sentido pensar en una Calidad 5.0?. Y así pues, ¿tiene sentido una investigación en Calidad 5.0?. Una investigación que debería estar centrada en los aspectos humanos de la industria, la sostenibilidad y la resiliencia. Una gestión de la calidad que se alinee con los principales objetivos de la humanidad, más allá del crecimiento y el mantenimiento del trabajo, permitiendo a la industria situarse como uno de los principales proveedores resilientes de la prosperidad mundial. La presente ponencia, de una forma muy personal y exploratoria, plantea y discute acerca de esta posibilidad totalmente novedosa a día de hoy.

Todo ello en un marco, en el que la estrategia de generación de conocimiento de los grupos de investigación, así como la difusión de los resultados de investigación obtenidos, también está sufriendo importantes cambios. Aportaciones como el Manifiesto de Leiden (Hicks et al, 2015) o la Declaración de San Francisco (DORA), sin duda, modificaran las estrategias de investigación a nivel general. El ámbito de gestión de la calidad no será tampoco inmune a esta evolución.

**Bibliografía**

European Commission (2021), Industry 5.0 - Towards a sustainable, human-centric and resilient European industry, R&I Paper Series, DG Research and Innovation.

Hicks, D., Wouters, P., Waltman, L., de Rijcke, S. & Ràfols, I. (2015) Bibliometrics: The Leiden Manifesto for research metrics. Nature 520, 429–431

**Currículum Resumen**

Martí Casadesús Fa es Ingeniero Industrial (UPC) y Doctor en Ingeniería Industrial (UdG), y Catedrático de Universidad de Organización de Empresas del Departamento de Organización, Gestión empresarial y Diseño de Productos de la Universidad de Girona.

Sus ámbitos de trabajo e investigación son la “Gestión de la Producción” y en especial de la “Gestión de la Calidad”, campo en el que ha publicado en distintas revistas especializadas Total Quality Management, International Journal of Quality & Reliability Management, The TQM Magazine, International Journal of Operations & Management, .... Entre ellos ha publicado más de 50 artículos en revistas indexadas JCR. Actualmente dispone de unos índice h-index (Web of Science): 19; h-index (Scopus): 27; h-index (Google Scholar): 36.

Es director del grupo de investigación consolidado de la Generalitat de Catalunya GITASP (Grupo de Investigación en Innovación en Sistemas Productivos).

Entre otros cargos, ha sido Vicerrector de Planificación y Calidad de la Universidad de Girona. También ha sido experto internacional del Comité Técnico 176 de ISO (International Organization for Standardization) para la elaboración de estándares de gestión (ISO 9001, ISO 10004, ...)

Actualmente es director de AQU Catalunya y secretario del Board de INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education).

**Programa Sessões Paralelas | Edifício do DEGEIT | 10h45min**

<b>Ensino Superior I</b> [ <i>chair</i> : Ana Rolo]		sala 10.1.7
Ana Gabriela Gomes e Ana Rolo	A “Execução” da Auditoria Interna	
Maria Mendes, Tuca Manuel e Augusto Ezequiel Afonso	A avaliação de dissertações nos cursos de mestrado em educação: (des)articulações entre o referente e as decisões dos avaliadores	
Elisabeth Brito, Jorge Miguel-Oliveira, L.P.M. Abreu e Adelina Baptista	10 anos de licenciatura em Gestão da Qualidade: balanço e novas perspetivas	
Elsa Pinto e Vanda Lima	Qualidade nas Instituições de Ensino Superior: O que é comunicado nos <i>websites</i> institucionais?	
Paulo Morais, Hélder Pita e Manuel Matos	Avaliação da Qualidade em Cursos Superiores Artísticos: uma proposta de Taxonomia das Artes	
Laerte Moreno, Érica Cayres e Abel de Jesus	<i>Benchmarking</i> entre Cursos de Engenharia Mecânica	
<b>Gestão da Qualidade I</b> [ <i>chair</i> : Luís Lourenço]		sala 10.1.8
Joana Afonso, Elsa Batista, Andreia Furtado, Miguel Álvares, Rui F. Martins e Isabel Godinho	Calibration of an insulin pump by optical methods	
L. P. M. Abreu	Aplicação do Modelo EFQM num Concessionário Automóvel: Estudo de Caso	
Catarina Cubo, Paulo Sampaio e Pedro Saraiva	Estudo de caso sobre a integração de medições da qualidade numa multinacional	
Cristina Guardado	Comunicar a investigação da Qualidade: caracterização das revistas científicas da área	
Gisselle Perez, Rafael Barajas, Ester Berenguer, Eva Garcia, Salvador Mena e Jose Luis García	Quality Management System and the In Vitro Diagnostic Medical Devices Regulation: a challenge to start-up companies	

**Lean/Melhoria Contínua I** [*chair*: João Matias]

sala 10.1.11

Elena Terradillos, Helena Navas e Fernando Charrua-Santos	Proposta de um modelo para aprimorar a gestão de resíduos industriais através da Filosofia <i>Lean</i> e Indústria 4.0
David Mendes, Helena Navas e Fernando Charrua-Santos	Melhoramento da gestão da manutenção com base na Filosofia <i>Lean</i> orientada à Indústria 4.0
Beatriz Santos e Helena Navas	Aplicação da filosofia <i>Lean Manufacturing</i> num ambiente de <i>Engineer-to-order</i>
Manuela Lamelas e Helena Navas	Lean Manufacturing Aplicado à Melhoria de Processos Produtivos numa Empresa de Embalagens
Vasco Soares e Helena Navas	Proposta de um modelo de apoio à criação de soluções inovadoras em ambientes <i>Lean Six Sigma</i>

**Serviços I** [*chair*: Patrícia Moura Sá]

sala 10.2.1

Daniela Cunha, Sofia Félix e Maria Georgina Morais	O Contributo da Qualidade para a Transferência de Competências nos Municípios e Comunidades Intermunicipais
Jorge Miguel-Oliveira e Elisabeth Brito	Bombeiros portugueses: o retrato organizacional
Carmen Alfaiate, Margarida Saraiva e Luís Pedro Gomes	A Perceção da Qualidade e do Desempenho nos Cuidados de Saúde Primários no Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central
Damiana Matos e Ana Sofia Rodrigues	Satisfação dos utilizadores dos serviços de alimentação- Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Luciane Souza	Qualidade em serviços e estratégias de arquiteturas de escolha: o cenário da Disney no contexto da pandemia



**ISO9000** [*chair*: Georgina Morais]

sala 10.2.2

Beatriz Rocha, Jessica Rocha, Nuno Rodrigues  
e Jorge Miguel-OliveiraImpacte da COVID-19 no cumprimento dos requisitos ISO  
9001Diana Reguenga, Odete Lopes e Daniel  
GasparImplementação e certificação de um sistema de gestão da  
qualidade numa microempresa

Ana Matos e Cláudia Sousa Silva

O papel da liderança nos Sistemas de Gestão da Qualidade

Rute Vicente, Jorge Miguel-Oliveira e Adelina  
Baptista

Certificação ISO 9001 e os seus impactes: estudo de caso

**Sustentabilidade** [*chair*: Helena Alvelos]

sala 10.2.3

Rui Valente, Alexandra Pontes e Marta Pile

SUSTENTABILIDADE Objetivos de Desenvolvimento  
Sustentável (ODS) nas práticas das Instituições de Ensino e  
Formação - Ebook

Tsiane Araujo

Relatos ESG: um estudo das empresas listadas no Índice de  
Sustentabilidade Empresarial da Brasil Bolsa Balcão (B3)

António Rodrigues

Contribution of ISO standards to sustainable development  
goals

Rui Carreira e José Vasconcelos Ferreira

A qualidade na transição para a economia circular

Teresa Nogueiro, Margarida Saraiva e Fátima  
JorgeA busca de sinergias entre a Qualidade e da Responsabilidade  
Social: Uma proposta de modelo para as Instituições de  
Ensino Superior

<b>Sessão Temática I</b> [ <i>chair</i> : Sofia Bruckmann]		sala 10.2.4
<b>Maria João Rosa e Sofia Bruckmann</b>	Gestão da Qualidade na UA: diferentes mecanismos, o mesmo propósito	
A. Teixeira e M. Rosa	A Educação Doutoral na Universidade de Aveiro. Contributos do SubGQ_PD para a melhoria da qualidade dos programas doutorais.	
L. Castro, S. Bruckmann e L. Nazaré	Sistemas de apoio à tomada de decisão: o novo Portal dos Indicadores da Universidade de Aveiro	
V. Carlos, S. Bruckmann e M. Rosa	Orientações e princípios de design de Espaços de Ensino e Aprendizagem no Ensino Superior: o caso da Universidade de Aveiro no contexto do projeto europeu LTSHE	
J. Ribeiro e V. Proença	Gestão da Qualidade nos SASUA. Uma realidade no dia-a-dia da organização.	

---

## Programa Sessões Paralelas | Edifício do DEGEIT | 14h15min

<b>Ensino Superior II</b> [ <i>chair</i> : Rui Pulido Valente]		sala 10.1.7
Manuel Matos, Carla Brito, Vanessa Glória, Nádía Paixão e António Belo	Dinâmica de respostas a questionários <i>on-line</i> face a apelos através de <i>e-mail</i> e redes sociais	
David Marques e Georgina Morais	A importância da auditoria interna no Sistema Interno de Garantia da Qualidade nas Instituições Públicas de Ensino Superior Politécnico - estado da arte	
Narciso Dumbo, Sandra Chimuco e Angélica Vidal	A avaliação do papel de um professor-orientador como garantia da qualidade do processo de formação do aluno: critério, atribuições e práticas	
Ana Raquel Xambre, Maria João Rosa e Helena Alvelos	Quality Management System of HEIs: a survey of relevant quality indicators	
Albertina Pereira Cavaco Palma	Para uma definição do papel do Provedor do Estudante no âmbito da qualidade institucional	
<b>Gestão da Qualidade II</b> [ <i>chair</i> : Margarida Saraiva]		sala 10.1.8
Maria Helena Seabra Pedrosa, Mário Vaze Joana Cristina Cardoso Guedes	Moving from a reactive to a preventive ergonomic management approach in the manufacturing industry: impact on MSDs, workers' well-being and organization indicators	
Dora Morgado, Leonardo Correia, Rodrigo Reis e Jorge Miguel-Oliveira	A gestão da qualidade e as <i>startup</i>	
António Ramos Pires, Margarida Saraiva, Patrícia Moura Sá, Joana dos Guimarães Sá e Keylor Villalobos Moya	Observatório da Qualidade - Um Projeto com contribuições para a ligação entre o conhecimento e a prática organizacional	
Bruna Rodrigues, Hugo Carvalho, Adelaide Campos e Elisabeth Brito	A liderança numa empresa de automação industrial: alinhamento líderes - liderados	

**Lean/Melhoria Contínua II [chair: Helena Navas]**

sala 10.1.11

Ana Sofia Gomes, Helena Alvelos e Maria João Rosa

O processo de inspeção da qualidade na produção de pás eólicas: proposta de ações de melhoria

Pedro Guimarães e Maria J. Rosa

Melhoria da gestão da documentação no controlo e inspeção da qualidade: Caso de estudo numa empresa do setor das energias renováveis

Sara Rodrigues e Helena Alvelos

Melhoria da qualidade na linha de montagem de uma empresa do ramo automóvel

Alexandra Sá e Helena Alvelos

Improvement of internal defect management and data flow

**Serviços II [chair: Rogério Puga-Leal]**

sala 10.2.1

Wendy Sofia Rodrigues

A importância da promoção de produtos endógenos para o desenvolvimento local sustentável da CIM Região de Coimbra

Helena Maria de Sousa Gomes da Silva, Margarida Saraiva e Fátima Jorge

Sistema de Gestão da Conciliação entre a Vida Profissional, Familiar e Pessoal na APS-Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A.: Implementação e certificação pela NP 4552:2016

Luís Pedro Gomes, Carmen Alfaiate, Dora Almeida, Andreia Dionísio e Fátima Jorge

Cultura Organizacional nas Unidades Prestadoras de Cuidados de Saúde Personalizados do Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central

Elisabeth Brito e Jorge Miguel-Oliveira

A Qualidade nos municípios portugueses – retrato da sua maturidade

<b>Sistemas de Gestão</b> [ <i>chair</i> : Luís Abreu]		sala 10.2.2
Margarida Saraiva, António Ramos Pires e Keylor Villalobos Moya	Segurança e Saúde no Trabalho – Análise da Investigação Publicada na Revista TMQ (2009-2020)	
Bruna Rodrigues, Hugo Carvalho, Adelaide Campos e Adelina Baptista	Indicadores de Desempenho Organizacional em Sistemas de Gestão Integrados (SGI)	
Sara Condeço e Ana Mata	Medidas de Proteção nos Laboratórios de Química e Ambiente da Escola Superior de Tecnologia de Setúbal em contexto de Pandemia Covid-19	
Ana Rita Martins Seco, Cláudia Daniela Figueiredo Nico, Edna Patrícia Cerqueira Borges, Eva Rafael Coelho Santiago, Gisela Cristiano Silva e Luís Alberto Dias da Paz	O desafio dos Sistemas de Gestão na preparação e resposta à emergência	
Damiana Matos, Ana Sofia Rodrigues, Sandra Alpuim Gonçalves, Mariana Santos e Maria Clara Silva	Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho no Instituto Politécnico de Viana do Castelo	
<b>Sessão Temática II</b> [ <i>chair</i> : Gonçalo Santinha]		sala 10.2.3
<b>Maria João Rosa, Patrícia Moura e Sá e Gonçalo Santinha</b>	Instrumentos de Avaliação da Qualidade em Serviços. Casos de Aplicação em Diferentes Contextos Organizacionais.	
Patrícia Moura e Sá, Maria João Rosa, Gonçalo Santinha e Cátia Valente	Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials	
Ana I. Melo e Gonçalo Santinha	Hospitals' Quality Assessment Through SERVQUAL: A Portuguese Exploratory Analysis	
Carla Gomes, Marlene Amorim e Mário Rodrigues	Deriving Quality Insights from the Analysis of Online Reviews: An Exploratory Study for Hospital Services in Portugal	
Gonçalo Santinha, Patrícia Moura e Sá e Maria João Rosa	The Use of the Hedperf Evaluation Scale to Assess Service Quality in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review	

