



## XII Encontro de Investigadores da Qualidade

24 de junho

Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa



### PATROCÍNIOS



### APOIOS



### Revistas Associadas



## Mensagem de Boas-Vindas

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

Sejam muito bem-vindos ao nosso Encontro anual e à Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa

O XII Encontro decorre de forma presencial (embora exista a alternativa de participar por via remota), renovando a oportunidade de partilharmos e discutirmos as nossas ideias, experiências e investigações sobre a Qualidade e áreas afins, nas suas múltiplas vertentes e em diferentes contextos de aplicação.

Neste Encontro serão apresentadas 51 propostas de comunicação, organizadas em 8 sessões paralelas, 1 comunicação em sessão plenária e outras comunicações numa sessão especial. 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 dos Encontros para as suas organizações, os seus ambientes profissionais, mas também pessoais;
- aos oradores da sessão plenária, Professor Rui Lourenço, e da sessão especial, que aceitaram participar neste Encontro, disponibilizando o seu tempo e partilhando connosco o seu conhecimento e a sua experiência;
- a todos os membros das Comissões Coordenadoras e Científicas, que possibilitaram a realização desta edição;
- aos patrocinadores e apoiantes que permitem assegurar o pagamento das despesas.

Terminamos desejando que o XII 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 FCF Nova e na cidade de Almada.

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

António Ramos Pires, RIQUAL (Coordenador)

Álvaro Rosa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Henriqueta Nóvoa, Universidade do Porto

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 Nova de Lisboa**

Alexandra Tenera, FCTNOVA

Ana Sofia Matos, FCTNOVA

Helena Navas, FCTNOVA

Izunildo Cabral, FCTNOVA

Rogério Puga Leal, FCTNOVA

Susana Duarte, FCTNOVA

## Programa Geral

08:30	Receção dos participantes	DEMI-Ed8
09:00	<b>Sessão de abertura</b> Prof. Doutor António Grilo, <i>Presidente do DEMI/UNIDEMI</i> Prof. Doutor Pedro Saraiva, <i>Presidente da Direção da APQ</i> Prof. Doutor António Ramos Pires, <i>Presidente da Direção da RIQUAL</i> Prof.ª Doutora Helena Navas, <i>Comissão Organizadora FCT NOVA</i>	Sala 3.9-VIII
09:30	<b>Sessão Plenária</b>   <i>Moderação:</i> Patrícia Moura e Sá Rui Santos Lourenço   <i>Design de Serviços Digitais</i>	Sala 3.9-VIII
10:15	<i>Pausa para café</i>	
10:45	<b>Sessões Paralelas I</b> Sessão 1 – Gestão da Qualidade em Saúde Sessão 2 – Inovação e Lean ( <b>Apresentações Online</b> ) Sessão 3 – Segurança e Saúde do Trabalho e Sustentabilidade Sessão 4 – Metodologias de Apoio à Qualidade	Sala 3.8-VIII Sala 3.9-VIII Sala 3.4-VIII Sala 3.6-VIII
12:15	<b>Evolução da Rede e Projetos da RIQUAL</b>	Sala 3.9-VIII
13:00	<i>Almoço</i>	
14:00	<i>Programa Social – Campus Tour</i>	
14:30	<b>Sessões Paralelas II</b> Sessão 5 – Gestão da Qualidade Sessão 6 – Sistemas de Gestão ( <b>Apresentações Online</b> ) Sessão 7 – Qualidade na Educação Sessão 8 – Investigação na Qualidade	Sala 3.4-VIII Sala 3.9-VIII Sala 3.6-VIII Sala 3.8-VIII
16:15	<i>Pausa para café</i>	
16:30	<b>Observatório da Qualidade</b> <i>Moderação:</i> António Ramos Pires (RIQUAL) <i>Oradores:</i> Elisabeth Brito, Júnior Boschese, Cristina Guardado e Pedro	Sala 3.9-VIII
17:00	<b>Sessão Encerramento:</b> Prof. Doutor António Ramos Pires, <i>Presidente da Direção da RIQUAL</i> Prof. Doutor Virgílio Cruz Machado, <i>ex-Diretor da FCT Nova</i>	Sala 3.9-VIII

## Programa Sessões Paralelas | Edifício do DEMI | 10h45min

<b>Sessão 1 – Gestão da Qualidade em Saúde</b>		<b>Sala 3.8-VIII</b>
<b>[Moderadores: Cármen Alfaiate e Margarida Saraiva]</b>		
<b>1</b>	<u>Cristina Almeida</u> , Catarina Gomes, Beatriz Custódio e Fernanda Nogueira	Análise dos drivers de inovação - Adaptação do CIS ao setor da saúde
<b>5</b>	<u>António José Ferreira</u> e Sara Micaela Moita André	Desafios da gestão em saúde: O caso do Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro e do East Kent Hospitals University NHS Foundation Trust
<b>47</b>	<u>Maria Fátima Almeida</u>	Identificação Inequívoca do Doente: Estado da arte num Hospital Central
<b>9</b>	<u>Luís P. Gomes</u> , Carmen Alfaiate, Ana R. Correia e Margarida Saraiva	Cultura Organizacional e Percepção da Qualidade nas Unidades de Saúde Familiares modelo B do Agrupamento de Centros de Saúde do Alentejo Central
<b>10</b>	<u>Ana Rita Correia</u> , Cármen Alfaiate e Luís Pedro Gomes	A Conexão do Comprometimento e dos Comportamentos de Cidadania Organizacional com a Motivação dos Profissionais de Saúde
<b>51</b>	<u>Liliana Borralho</u>	Avaliação da Qualidade num serviço de saúde numa organização privada em Lisboa

<b>Sessão 2 – Inovação e Lean (Apresentações Online)</b>		<b>Sala 3.9-VIII</b>
<b>[Moderadores: Rogério Puga-Leal e Fernanda Llusa]</b>		
<b>4</b>	<u>Paula Costa</u>	Pensamento Lean e Inovação nos Serviços - Revisão Sistemática da Literatura
<b>48</b>	<u>Adriana Santos</u> e Isabel Maria João	Lean num projeto vitivinícola inclusivo numa instituição particular de solidariedade social
<b>36</b>	<u>Nuno Peixoto</u> e Helena Navas	Implementação da Filosofia Lean na Gestão de Operações do Fardamento Corporativo de uma Empresa de Logística
<b>44</b>	<u>Francisco Cascalho</u> , Fernanda Llusa e Helena Navas	Avoiding Start-up Failure: A Review of Start-up Success Stories
<b>42</b>	<u>Ana Sofia Rodrigues</u> , Ana Teresa Oliveira, Álvaro Cairrão, Maria Filipa Mourão, Helena Sofia Rodrigues, Linda Saraiva, Sara Paiva, Mara Rocha, Susana Moura, Maria Filipa Patrocínio, Damiana Matos, Marcia Amorim, Cíntia Carones e Susana Caravana	IPVConcilia- Sistema de Gestão da Conciliação
<b>23</b>	Inês Ribeiro Silva e <u>Cláudia Sousa Silva</u>	Integração da Gestão do Conhecimento na Gestão da Qualidade: O papel da abordagem por processos

<b>Sessão 3 – Segurança e Saúde do Trabalho e Sustentabilidade</b>		<b>Sala 3.4-VIII</b>
<b>[Moderadores: Isabel João e Elisabeth Brito]</b>		
<b>6</b>	<u>Hugo Gomes</u> e Olga Costa	Avaliação do risco de incêndio - Aplicação no núcleo antigo da vila da Moita
<b>28</b>	<u>Sara Condeço</u> e Ana Mata	A importância da gestão de riscos no combate à Pandemia Covid-19, numa Instituição de Ensino Superior em Portugal
<b>25</b>	Eva Santiago e <u>Francisco Leal</u>	Proposta de gestão de fornecedores externos com a sustentabilidade do negócio
<b>27</b>	<u>Antonio Rodrigues</u>	Socially responsible investments and sustainable development goals
<b>39</b>	<u>Bruna Rodrigues</u> e Elisabeth Brito	Repensar a liderança para a sustentabilidade organizacional

<b>Sessão 4 – Metodologias de Apoio à Qualidade</b>		<b>Sala 3.6-VIII</b>
<b>[Moderadores: Pedro Espadinha da Cruz e Rui Pulido Valente]</b>		
<b>35</b>	<u>Carolina Barroso</u> e Daniel Gaspar	Estudo e análise dos requisitos de manutenção para os prestadores de serviços de manutenção.
<b>7</b>	Diana Reguenga, <u>Odete Lopes</u> e Daniel Gaspar	A gestão de projetos na implementação de um sistema de gestão da qualidade numa microempresa
<b>15</b>	<u>Sara Almeida</u> e Luís Abreu	A interpretação da Qualidade na Indústria 4.0
<b>45</b>	<u>Adonir Both</u>	A Gestão pela Qualidade Total e a Sustentabilidade do Arroz
<b>22</b>	<u>Rafael Fernandes</u> , Odete Lopes e David Pinheiro	Metodologia seis sigma aplicada a processos de corte numa indústria de componentes automóveis
<b>33</b>	<u>Mickael Monteiro</u> , Odete Lopes e Daniel Gaspar	Aplicação de ferramentas lean para a melhoria do desempenho das linhas de embalagem de uma indústria de cerâmica

## Programa Sessões Paralelas | Edifício do DEMI | 14h:30min

<b>Sessão 5 – Gestão da Qualidade</b> <b>[Moderadora: Alexandra Tenera]</b>		<b>Sala 3.4-VIII</b>
<b>30</b>	<u>Ana Rita Gata Costa</u> , Patrícia Moura e Sá e Maria Manuela Frederico Ferreira	Aplicação dos 5S num Serviço de Aprovisionamento de uma Instituição de Ensino Superior: um caso de estudo
<b>16</b>	Margarida Esteves, Andreia Filipa Feiteira e <u>Sofia Grilo</u>	Reconciliação Terapêutica nos Serviços Farmacêuticos de uma Unidade Local de Saúde
<b>49</b>	<u>Elena Shcherbakova</u> e Luís Abreu	Garantia da Rastreabilidade na Saúde
<b>26</b>	<u>Sofia Félix</u> , Ângelo Oliveira e Georgina Morais	O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas face ao Sistema de Gestão da Qualidade
<b>38</b>	<u>David Cardoso</u> e Helena Navas	Implementação da Ferramenta MRP na Gestão dos Armazéns de uma Empresa de Transportes

<b>Sessão 6 – Sistemas de Gestão (Apresentações Online)</b> <b>[Moderadora: Ana Sofia Matos]</b>		<b>Sala 3.9-VIII</b>
<b>2</b>	<u>Luciane Souza</u> , Ricardo Damasceno, David Pereira, Wislyane Ferreira e Antônio Soares Júnior	O impacto da cultura sustentável na qualidade dos produtos comercializados em supermercados
<b>3</b>	<u>Luciane Souza</u> , Eduardo Sá e Rosângela Oliveira	Análise da qualidade de vida de profissionais da área de saúde através do uso da ferramenta questionário nórdico da ergonomia durante a pandemia de Covid-19
<b>13</b>	<u>Teresa Nogueiro</u> e Margarida Saraiva	O Programa Erasmus+ e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - Da Qualidade da Educação às Parcerias para a Implementação dos Objetivos
<b>18</b>	<u>Carlos Jefferson de Melo Santos</u> , Inês Dourado e Ângelo M. O. Sant'Anna	Systemic use of quality tools in HIV/AIDS research project
<b>19</b>	<u>Adiel Teixeira Negrão</u> e Paulo Sérgio de Arruda Ignácio	Continuous Improvement Applied to Scheduling Elective Surgeries through the Lean Six Sigma Technique
<b>46</b>	<u>David de Oliveira Costa</u> , Ruben Huamanchumo Gutierrez, Carlos Francisco Simões Gomes e Marcos dos Santos	Product performance improvement proposal: A multi-methodological approach from Design For Six Sigma and Design of experiments

<b>Sessão 7 – Qualidade na Educação</b>		<b>Sala 3.6-VIII</b>
<b>[Moderadores: Radu Godina e Maria João Rosa]</b>		
<b>20</b>	<u>Ana Sofia Martins</u> , Rita Quintela e Luís Castro	SIGQ_UA: A Garantia da Qualidade na Universidade de Aveiro
<b>21</b>	<u>Maria João Rosa</u> , Ana Raquel Xambre e Helena Alvelos	Implementação de Indicadores da Qualidade em Instituições de Ensino Superior: Resultados exploratórios do projeto SMART-QUAL
<b>43</b>	<u>Maria Ferreira</u> e Marta Clemente	Sistema de Qualidade: Metodologias de auscultação de estudantes
<b>31</b>	<u>Rui Valente</u> , Manuela Frederico e Pedro Oliveira	Comissão Setorial para a Educação e Formação: Um desafio permanente ou missão impossível?
<b>32</b>	<u>David Marques</u> e Georgina Morais	Auditoria Interna nas Instituições de Ensino Superior e o Sistema Interno de Garantia da Qualidade
<b>37</b>	<u>Óscar Martins</u>	A qualidade das unidades de informação: As Bibliotecas do Ensino Superior em Portugal e Espanha

<b>Sessão 8 – Investigação na Qualidade</b>		<b>Sala 3.8-VIII</b>
<b>[Moderadores: Cristina Guardado e Rogério Puga Leal]</b>		
<b>11</b>	António Ramos Pires e <u>Margarida Saraiva</u>	Projeto Colaborativo de Investigação - Movimento da Qualidade e Associativismo
<b>34</b>	<u>André Lopes</u> , Elsa Batista, Rui Martins, Joao Sousa e Vânia Silvério	Ultra-low flow characterisation of a microfluidic electroosmotic pump using the gravimetric and front track methods
<b>40</b>	<u>Cristina Guardado</u> e Elisabeth Brito	A investigação portuguesa em Gestão da Qualidade: contributos para a sua cartografia
<b>12</b>	António Ramos Pires, Margarida Saraiva e <u>Elisabeth Brito</u>	Design de Novos Produtos e Serviços na Era Digital – Alguns limites éticos
<b>41</b>	<u>Júnior Boschesi</u> , Maria Cristina Gonçalves Guardado e Elisabeth Brito	Gestão da Qualidade: Tendências de investigação em Portugal
<b>50</b>	António Ramos Pires, <u>Elisabeth Brito</u> , Margarida Saraiva, Adelina Batista, Patrícia Moura e Sá, Cristina Guardado e Luís Abreu	Observatório da Qualidade – Investigação aberta