



# XV Encontro de Investigadores da Qualidade

27 de junho de 2025

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda | UA



## PATROCÍNIOS



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 UNIVERSIDADE DE COIMBRA

CIDMA CENTRO DE INVESTIGAÇÕES  
DIRETAS NA INDUSTRIA INC.



## APOIOS



ISCTE-IUL  
Instituto Universitário de Lisboa



## REVISTAS ASSOCIADAS



## Comissão Organizadora e Científica | RIQUAL

António Ramos Pires, RIQUAL (Coordenador)

Álvaro Rosa, ISCTE-Instituto Universitário 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

Helena Navas, FCT NOVA

Henriqueta Nóvoa, Universidade do Porto

Ana Rolo, Instituto Politécnico de Setúbal

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

Adelina Batista, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Cláudia Silva, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Cristina Guardado, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Elisabeth Brito, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Marco Costa, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Maria João Rosa, DEGEIT | UA

Ana Raquel Xambre, DEGEIT | UA

Helena Alvelos, DEGEIT | UA

## Programa Geral

08:30	<i>Receção dos participantes</i>	Edifício 5   1.º piso  ESTGA-UA
09:00	<b>Sessão de abertura</b>	Auditório
	Mário Rodrigues   <i>Diretor da ESTGA-UA</i>	
	Artur Silva   <i>Vice-Reitor da Universidade de Aveiro: Investigação, Inovação e Formação de 3º Ciclo</i>	
	Paulo Sampaio   <i>Presidente da APQ</i>	
	João Pimentel   <i>Presidente do IPQ</i>	
	António Ramos Pires   <i>RIQUAL</i>	
09:30	<b>Sessão Plenária   Gestão da Qualidade e Sustentabilidade: Complementares ou contraditórias?</b>	
	<b>Moderadora:</b> Adelina Baptista   <i>ESTGA-UA</i>	Auditório
	<b>Orador:</b> António Martins   <i>U. Coimbra</i>	
10:30	<i>Pausa para café   Atuação da Fanfarra Zabumbar – CERCIAG</i>	
11:00	<b>Sessões Paralelas I</b>	
	Sessão 1   Aplicações de Inteligência Artificial	Sala 5.1.09
	Sessão 2   Melhoria Organizacional	Sala 5.1.14
	Sessão 3   Sustentabilidade e Gestão de Recursos	Sala 5.1.15
	Sessão 4   Saúde, Segurança e Bem-Estar	Sala 5.1.24
	Sessão 5   Qualidade Total e Cadeias de Abastecimento	Sala 5.1.25
	Sessão 6   Qualidade do Trabalho e Dinâmicas Organizacionais	Sala 5.1.26
12:30	<b>Evolução da Rede, Projetos e Observatório da RIQUAL</b>	Auditório
	António Ramos Pires   Margarida Saraiva	
13:00	<i>Almoço</i>	
14:15	<b>Mesa-redonda   A inteligência artificial na investigação: implicações para a Gestão da Qualidade</b>	
	<b>Moderador:</b> Marco Reis   <i>U. Coimbra</i>	Auditório
	<b>Oradores:</b> António Luis Lopes   <i>ISCTE</i> // Armindo Lobo   <i>U. Minho</i> // Ciro Martins   <i>ESTGA-UA</i>	
15:30	<b>Sessões Paralelas II</b>	
	Sessão 7   Qualidade no Ensino Superior	Sala 5.1.09
	Sessão 8   Sustentabilidade e Iniciativas Responsáveis	Sala 5.1.14
	Sessão 9   Melhoria dos Processos	Sala 5.1.15
	Sessão 10   Qualidade em Saúde	Sala 5.1.24
	Sessão 11   Qualidade 4.0 e Produção	Sala 5.1.25
	Sessão 12   Sistemas de Gestão da Qualidade	Sala 5.1.26
	Sessão 13   Publicação Académica e Investigação	Sala 5.1.30
	Sessão 14   Qualidade Multidimensional	Sala 4.2.03
15:30	<b>Sessões Paralelas III</b>	
	Sessão remota 1   Desafios e Dinâmicas	Online
	Sessão remota 2   Tendências e Inovações	Online
	Sessão remota 3   Estratégias e Transformações	Online
17:00	<b>Sessão Encerramento</b>	Auditório
	Margarida Saraiva   <i>Presidente da Direção da RIQUAL</i>	
	Comissão Organizadora   <i>ESTGA-UA</i>	
17:15	<i>“Águeda de Honra”   Lanche</i>	
17:45	<i>Programa Social   Roteiro de Arte Urbana de Águeda &amp; Visita à exposição “ADN Digital”</i>	

## Programa Sessões Paralelas I | 11h00min – 12h30min

### Sessão 1 | Aplicações de Inteligência Artificial

Sala: 5.1.09

[Moderadores: Ana Raquel Xambre & Fernanda Llussá]

<b>24</b>	<b>Mariana Silva</b> , Eduardo Oliveira, Hermilio Vilarinho & André Martins	Enhancing Quality Control in Optical Manufacturing: A Machine Learning and SPC Approach
<b>56</b>	<b>João Alves</b> , Teresa Morgado & Mário Pereira	Impacto da Inteligência Artificial no controlo de qualidade de componentes mecânicos
<b>58</b>	<b>Márcia Amorim</b> , Ana Sofia De Sá Rodrigues & Tiago Martins	Perceção dos/as estudantes do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) sobre o uso do ChatGPT
<b>63</b>	Joana Gonçalves, <b>Fernanda Llussá</b> & Rogério Puga Leal	Factors that Influences Consumer's First Time Online Purchase Decision in Fashion Industry
<b>87</b>	<b>David Marques, Sofia Félix</b> & Georgina Morais	Sistemas Integrados de Gestão e a Inteligência Artificial - reflexão e comparação de normativos
<b>100</b>	<b>Sandra Feliciano</b>	AI & Cybersecurity Standards in Education: An integrated approach for safer learning environments

### Sessão 2 | Melhoria Organizacional

Sala: 5.1.14

[Moderadores: Marta Ferreira Dias & Helena Navas]

<b>18</b>	<b>Marina Rosca</b> , Cláudia Silva & Lúcia Bilro	O papel da abordagem por processos na Gestão da Produção
<b>36</b>	<b>Alexandre Claro</b>	Quality Escapes e Custos de Não Qualidade: Estado da Arte
<b>79</b>	<b>José Oliveira Rodrigues</b> , Soraia Gonçalves & Sara Paiva	Modelos de Avaliação de Maturidade Aplicáveis à Governança em Territórios Inteligentes: Uma Revisão Sistemática da literatura
<b>80</b>	<b>Maria Inês Guerra Maceira</b> & Ana Melo	Avaliação da Satisfação dos Utentes com o Atendimento Hospitalar: O Caso do Hospital Infante D. Pedro
<b>84</b>	<b>Susana Pereira</b> & Sílvia Lopes	Fatores preditivos da demora média dos doentes com enfarte agudo do miocárdio
<b>94</b>	<b>Rita Pina</b> , Fernanda Llussá & Aneesh Zutshi	The Scalability of the Scan & Go technology within the Retail: The Total Interpretive Structural Modeling

### Sessão 3 | Sustentabilidade e Gestão de Recursos

Sala: 5.1.15

[Moderadores: Adelina Baptista & Georgina Morais]

<b>42</b>	<b>Karoline Mendonça</b>	Estratégias Inovadoras para a Economia Circular Baseadas em IA
<b>76</b>	<b>Adonir Both</b>	Rice Sustainability: An Issue for Total Quality Management
<b>77</b>	<b>Ana Catarina Rodrigues</b> , Ana I. Melo & Marco Costa	Estudo da Materialidade numa Empresa de Cartonagem: A Perceção dos Stakeholders
<b>82</b>	<b>José Alberto Martins</b>	A qualidade para a sustentabilidade na construção
<b>88</b>	<b>David Marques, Sofia Félix</b> & Georgina Morais	<i>Reporting</i> integrado e a sustentabilidade – reflexão e comparação de normativos
<b>102</b>	<b>Ana Amaral</b>	O novo Regulamento dos Produtos da Construção

#### Sessão 4 | Saúde, Segurança e Bem-Estar

**Sala: 5.1.24**

[Moderadores: *Maria Helena Pedrosa & Manuel Matos*]

10	<b><u>Mariana Fernandes</u></b> , Daniela Ferreira, Ana Sofia Rodrigues & Luís Ceia	O serviço de Psicologia do Gabinete de Saúde e Bem-estar do Instituto Politécnico de Viana do Castelo: motivos de consulta, desafios e implicações
12	<b><u>Mariana Fernandes</u></b> , Damiana Matos, Maria João Moura, Carolina Freitas, Luís Ceia & Ana Sofia Rodrigues	Práticas de promoção da saúde nutricional no ensino superior - caso IPVC
14	<b><u>Pedro Ferreira</u></b> , Olga Costa & Ana Paula Soromenho	Coordenação de segurança em obra: metodologia de priorização de intervenções em empreitadas de construção civil – estudo de caso
28	Ana Rita Matos & <b><u>Isabel Maria João</u></b>	Melhorando a Gestão de Produtos Químicos em Hospitais: Um Roadmap Estratégico
103	<b><u>Susana Dias</u></b> , Jorge Miguel Oliveira & Elisabeth Brito	A Gestão do Conhecimento nos Sistemas de Gestão da Qualidade do Hospital S. Teotónio – Viseu
104	<b><u>Helena Lírio Moraes</u></b> , Jorge Miguel Oliveira & Elisabeth Brito	Excelência Hospitalar em Foco: A Cultura Organizacional como Estratégia Central

#### Sessão 5 | Qualidade Total e Cadeias de Abastecimento

**Sala: 5.1.25**

[Moderadores: *Cláudia Silva & Teresa Nogueiro*]

1	<b><u>Inocêncio Pascoal</u></b>	Implementação e persistência da TQM nas organizações - Análise comparativa de dois artigos
3	<b><u>Ana Gandarinho</u></b>	Melhoria do processo de gestão de fornecedores: o caso da Criostaminal
29	<b><u>Sandra Ribeiro</u></b>	Do Sistema à Cultura: Como a Implementação do SGQ IATF 16949 promove os princípios da TQM?
89	<b><u>Cláudia Sousa e Silva</u></b> , Elisabeth Brito, Adelina Baptista & Miguel Oliveira	5 Anos do Mestrado em Gestão da Qualidade Total na ESTGA
98	<b><u>Diogo Fonseca</u></b> , Fernanda Llussa & Aneesh Zutshi	Employee-Driven Innovation in Retail
101	<b><u>Pedro Oliveira</u></b>	A Normalização associada ao desafio BIM

#### Sessão 6 | Qualidade do Trabalho e Dinâmicas Organizacionais

**Sala: 5.1.26**

[Moderadores: *Ana Rita Fonseca & Margarida Saraiva*]

31	<b><u>Helena Silva</u></b>	Dos Recursos Humanos às Pessoas
68	<b><u>Pedro Ferreira</u></b> & Carla Gabriel	O estado da qualidade do trabalho na Europa
69	<b><u>Joana Arranjo</u></b> , Catarina Vidigal & Teresa Lagarto	Jovens Trabalhadores das Gerações Y e Z: Atrair, Retainir e Comprometer
70	<b><u>Teresa Lagarto</u></b> , Joana Arranjo & Catarina Vidigal	Bem-Estar e Felicidade Organizacional, segundo a norma NP 4590:2023 - Estudo Comparativo entre os Trabalhadores das Gerações X, Y e Z
71	<b><u>Catarina Vidigal</u></b> , Teresa Lagarto & Joana Arranjo	Perspetivas Geracionais sobre a Motivação Laboral em Contextos de Trabalho Presencial, Remoto e Híbrido
96	<b><u>Crissolito Inácio</u></b>	Liderança Transformacional vs. Liderança Servidora nas PMEs de Ensino Superior: Uma Perspetiva Angolana sobre Desempenho e Inovação

## Programa Sessões Paralelas II | 15h30min – 17h00min

Sessão 7   Qualidade no Ensino Superior [Moderadores: Marco Costa & Sofia Félix]			Sala: 5.1.09
25	<u>Silvia Costa Lopes</u> & Rui Loureiro	Quality in Higher Education: from Methodology to Decision Systems	
32	<u>Carla Ferreira</u>	Contributos de um sistema de garantia da qualidade para a avaliação do ‘ensino centrado no estudante’ nos cursos de engenharia	
57	<u>Paula Fonseca</u>	O Impacto do projeto de proposta do novo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior nos procedimentos de Qualidade Institucionais	
67	<u>Inês Fernandes</u> , Susana Lopes, Ana Morête & Salomé Assunção	Reducir o desperdício alimentar com recurso a técnicas de Nudge: o caso das cantinas da Universidade de Aveiro	
81	<u>Sílvia Santos</u> , Maria J. Manatos, Ana Sofia Rodrigues & Carla Matias	Avaliação institucional das IES portuguesas – balanço e contributo para a melhoria do processo	
86	<u>Adelina Baptista</u> , Ana Balula, Claudia Silva, Jorge Miguel Oliveira & Elisabeth Brito	15 Anos de Licenciatura em Gestão da Qualidade	

Sessão 8   Sustentabilidade e Iniciativas Responsáveis [Moderadores: João Matias & Isabel João]			Sala: 5.1.14
27	<u>Diogo Miguel Carreira</u> , <u>Isabel Maria João</u> & João Miguel Silva	Fatores Críticos na Implementação de Unidades de Autoprodução de Energia em Portugal	
41	<u>Daniel Patrik Nunes</u>	Integração do Kaizen e ESG: Um Caminho para Pequenas Indústrias mais Competitivas e Responsáveis	
44	<u>Maria Cabral</u> & Adelina Baptista	Sustentabilidade dos parques solares	
45	Gabriel Monteiro, Iris Santana, <u>Nuno Pinho</u> , Veronica Kryvohuchenko, Margarita Robaina & Marta Ferreira Dias	Determinants of Renewable Energy Consumption in Europe: Economic, Social and Institutional Factors	
46	<u>Teresa Nogueiro</u> , Inês Narciso & Margarida Saraiva	(Des)informação e Desenvolvimento Sustentável: O Papel Estratégico da Literacia da Informação	
74	<u>Miguel Lima</u> , Maria R. M. Bernardo & Ângela Lacerda-Nobre	SmartODS: Um modelo conceptual de análise de Smart Governance na Promoção e Concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em Portugal	

Sessão 9   Melhoria dos Processos [Moderadores: Miguel Oliveira & Henriqueta Nóvoa]			Sala: 5.1.15
22	<u>Nuno Santos</u> , Hermilio Vilarinho & Isabel Bozzato	Study and Implementation of Productivity Improvements in Two Rotary Presses	
26	<u>Miguel Moreira</u> , Hermilio Vilarinho & Helena Marques	Lean Optimization in Technical Cork Production: Value Stream Mapping and Digitalization	
30	<u>Joana Neto</u> & Henriqueta Nóvoa	Optimizing Setup Time in a Premium Wine Cellar Finishing Line Using SMED and Lean Tools	
40	<u>Jorge Miguel-Oliveira</u>	A excelência organizacional e o novo modelo EFQM 2025: Uma perspetiva atualizada	
61	<u>Diogo Gouveia</u> , Helena Navas & Fernanda Llussá	Aplicação de metodologias criativas em ambientes de elevada incerteza nas Startups	
75	<u>Mónica Cruz</u> & Ana Rolo	O impacto dos Sistemas de Gestão da Qualidade no desempenho das Escolas Profissionais: um estudo comparativo	

**Sessão 10 | Qualidade em Saúde** **Sala: 5.1.24**  
**[Moderadores: Luís Pedro Gomes & Ana Rita Correia]**

15	<u>Cristina dos Santos Almeida</u> & Beatriz Custódio	Quiet quitting e o impacto no desempenho das organizações de saúde - A perspetiva dos gestores
16	<u>Cristina dos Santos Almeida</u> , Ana Catarina dos Santos Teixeira, Patricia Sofia Pereira Coelho, Maria de Fátima Cavaco Palma & Ines Margarida Pereira Antunes	Hospitalização Domiciliária Obstétrica
33	<u>Ana Rita Correia</u> , Margarida Saraiva & Carla Pereira	Qualidade em Saúde na Reabilitação: Uma Revisão Sistemática
53	<u>Catarina Pinto</u> & Margarida Eiras	A Satisfação do Utente em contexto de Consulta Externa de um Hospital Público
90	<u>Natércia Lima</u> , Ana Rolo & Sandra Nunes	A satisfação das PME Líder e PME Excelência da Região de Lisboa e Vale do Tejo na sua relação com a Segurança Social Direta
91	<u>Luís Pedro Gomes</u> , Margarida Saraiva, Nuno Rebelo dos Santos, Carla Semedo & Dora Almeida	Estudo Bibliométrico sobre Qualidade do Serviço no Setor da Saúde

**Sessão 11 | Qualidade 4.0 e Produção** **Sala: 5.1.25**  
**[Moderadores: Maria João Rosa & Aldina Soares]**

17	<u>Luciana Rocha</u> , Ricardo Beja & António Bastos	Compromisso com a Qualidade: O Impacto da Certificação ISO 9001 no Laboratório de Ensaios Mecânicos da Universidade de Aveiro
23	<u>Diana Oliveira</u> , Maria João Pires da Rosa & Helena Alvelos	Qualidade 4.0 na Indústria Portuguesa: um Estudo Exploratório
55	<u>Marco Silva</u> , Ana Raquel Xambre & Helena Alvelos	Digitalização do processo de registo de defeitos: um caso da indústria automóvel
59	<u>Ana Sofia De Sá Rodrigues</u> , Márcia Amorim, Sara Paiva & Leonardo Magalhães	Desmaterialização de Processos no Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) para a Qualidade 4.0
85	<u>Daniela Neves</u> , Teresa Morgado, Mário Pereira & Helena Navas	Melhoria das propriedades mecânicas das ligas leves submetidas a Shot Peening
95	Tuyane Santos & <u>Aldina Soares</u>	Estudo de não conformidades de troca de peças numa indústria aeronáutica

**Sessão 12 | Sistemas de Gestão da Qualidade** **Sala: 5.1.26**  
**[Moderadores: Ana Dias & Patrícia Moura e Sá]**

19	<u>Ana Estima</u> & Cláudia Silva	Melhoria Contínua de um Sistema de Gestão da Qualidade no setor dos serviços
34	<u>Inês Murtinho</u> & Patrícia Moura e Sá	Implementação de um Processo de Change Control de acordo com os requisitos das Normas da Qualidade numa empresa farmacêutica
37	<u>Maria Luísa Borges</u> , Augusto Lopes & Vanda Lima	Sistema de Gestão de Energia de acordo com a ISO 50001: estudo no Município de Baião
39	<u>Margarida Esteves</u> , João Carlos Matias & Maria João Rosa	Certificação/Acreditação nos Hospitais – revisão sistemática
72	<u>António Rodrigues</u>	The role of leadership and top management commitment from the perspective of ISO 9001:2015 in Higher Education Institutions

73	<b>Miguel Lima</b> , Maria R. M. Bernardo, Mirian N. Tavares, Luís Teixeira & Ângela Lacerda-Nobre	Desafios da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Indústrias Culturais e Criativas
99	<b>Helena Teixeira</b>	O CTCV – Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro e a Normalização

<b>Sessão 13   Publicação Académica e Investigação</b>			<b>Sala: 5.1.30</b>
<i>[Moderadores: Ana Melo &amp; Luís Lourenço]</i>			
13	<b>Fatima Bola</b> & Inês Fernandes	Publicar reconhece e auxilia o acesso ao topo da carreira universitária	
54	<b>Sílvia Santos</b> , Fábio Ricardo & Igor Medeiros	Produção académica na área da qualidade - contributo para a dinamização do Observatório da Qualidade	
62	<b>Márcia Amorim</b> & Ana Sofia De Sá Rodrigues	Os Rankings Internacionais enquanto ferramenta estratégica para a gestão e melhoria do desempenho institucional	
83	António Ramos Pires, <b>Margarida Saraiva</b> & Ana Rolo	Análise da Produção Científica na Revista TMQ - <i>Techniques, Methodologies and Quality</i>	
97	<b>Inocêncio Pascoal</b>	Reflexão Crítica sobre a Influência dos Critérios Institucionais na Publicação Académica	

<b>Sessão 14   Qualidade Multidimensional</b>			<b>Sala: 4.2.03</b>
<i>[Moderadores: Marlene Amorim &amp; Daniel Gaspar]</i>			
11	<b>Mariana Fernandes</b> , Márcia Amorim, Ana Sofia Rodrigues, Daniela Ferreira & Paulo Rodrigues	A integração, inclusão e equidade dos ENEE no IPVC	
35	<b>Domingos Santos</b> & Patrícia Moura E Sá	O perfil do Gestor da Qualidade nas unidades de saúde	
43	<b>Juliana Dinis</b> , Daniel Gaspar & Odete Lopes	Qualidade dos serviços: o caso particular do Ensino Superior	
78	<b>Paulo Braz</b>	A Gestão da Qualidade como garante da integridade do mel ao consumidor	
92	<b>Ângela Lacerda Nobre</b> , Amandine Gameiro, Rogerio Duarte & Fernando Pimentel	Quality Management and Peace Building – has science been serving the wrong side? – Part One of Two	
93	<b>Ângela Lacerda Nobre</b> , Amandine Gameiro, Rogério Duarte & Fernando Pimentel	Quality Management, Ethics and Warfare – has rationality lost its rationale? - Part Two of Two	

## Programa Sessões Paralelas III (remotas) | 15h30min – 17h00min

Sessão remota 1  Desafios e Dinâmicas [Moderadores: Pedro Ferreira & João Paulo Macedo]		
<b>60</b>	<u>Amanda Raquel de F. F. D'Amorim</u> , Ramon Schnayder de F. F. D'Amorim, Uthania de Mello França, Francileide de Araújo Rodrigues, Luciane Albuquerque Sá de Souza, Hercules Antônio Gomes Nogueira Vieira & Eduarda Carla Nóbrega dos Santos Nogueira	Evidências de alteração na Cultura e na postura da equipe em Hospital de João Pessoa-PB/ Brasil
<b>9</b>	<u>Claudinéia Santos</u> , Amanda D'Amorim & Luciane Souza	O Futuro da Gestão em Saúde: Transformação Digital, Sustentabilidade e Inovação Tecnológica
<b>5</b>	Taciana Salles, <u>Luciane Souza</u> & Amanda D'Amorim	Liderança e Neurociência: Estratégias para Gerir Conflitos Intergeracionais e Promover a Qualidade Organizacional
<b>38</b>	<u>João Paulo de Oliveira Macedo</u> , Gilmar Barreto & Paulo Victor de Oliveira Miguel	Desafios na Coleta e Análise de Dados para Interfaces Cérebro-Computador
<b>49</b>	Patrícia da Rosa Damiani, <u>Leandro Dorneles dos Santos</u> & Ricardo Niehues Buss	A implementação de tecnologias em saúde nas práticas de gestão do HIV: scoping review
<b>6</b>	<u>Pamella Silva</u> , Luciane Souza & Amanda D'Amorim	Otimização do Programa Nacional de Alimentação Escolar no Instituto Federal de São Paulo para Fortalecimento da Agricultura Familiar

Sessão remota 2  Tendências e Inovações [Moderadores: David Resende & Stella da Costa]		
<b>2</b>	<u>Crispim Camango</u> & Carlos Joaquim Faria Cândido	ISO 9001 maintenance, decertification and recertification: a systematic literature review
<b>8</b>	<u>Clarice Silva</u> , Amanda D'Amorim & Luciane Souza	Revisão Sistemática e Propostas Gerenciais para a Adoção da Economia Circular em Cidades Inteligentes
<b>51</b>	Stefany Maria da Silva Luciano, Leandro Dorneles dos Santos & <u>Ricardo Niehues Buss</u>	Logística reversa de embalagens retornáveis: Um estudo de caso em uma empresa do setor de embalagens
<b>52</b>	Jeremias José Madeira Junior, Laura Eugênia Corrêa da Silveira, Leandro Dorneles dos Santos & <u>Ricardo Niehues Buss</u>	Tecnologia RFID na gestão de estoques: uma alternativa ao controle tradicional na UFSC
<b>64</b>	<u>Diogo Amaral</u> , Fernanda Llussá & Helena Navas	Proposta de metodologia de redução de risco no desenvolvimento de novos produtos
<b>21</b>	Amadeu Fonseca da Silva Fonseca da Silva & <u>Amanda Raquel F.F. D'Amorim</u>	Desafios e Oportunidades na Gestão de Planejamento Urbano em João Pessoa- PB- Brasil
<b>50</b>	Caio Dalmoro, <u>Leandro Dorneles dos Santos</u> & Ricardo Niehues Buss	Avaliação do processo de previsão de demanda em uma grande indústria: um estudo de caso

**Sessão remota 3| Estratégias e Transformações**  
**[Moderadores: Cristina Guardado & David Marques]**

4	<u>Luciane Souza</u> , Hérica Melo & Simone Cabral	Determinantes da Compra por Impulso e Consumo Conspícuo entre Praticantes de Atividades Desportivas no Brasil e em Portugal
7	<u>Giuliana Valiante</u> , Luciane Souza & Amanda D'Amorim	Estratégias Persuasivas de Influenciadores Digitais: Impactos no Comportamento de Compra e Marketing Digital
20	<u>Francisco Ribeiro</u> & Olga Costa	Custos da prevenção da segurança (investimentos) VS. Custos dos acidentes de trabalho
47	Isabella Agostinho Oriano, João Victor Bagatim, <u>Leandro Dorneles dos Santos</u> & Ricardo Niehues Buss	Proposta de melhoria no marketing de uma revista científica da área de administração
48	Felipe Lanzarini Baldi Rodrigues, <u>Leandro Dorneles dos Santos</u> & Ricardo Niehues Buss	Proposta de desenvolvimento de um planejamento estratégico para uma revista científica da área da administração
65	<u>Carlos Honório</u> & Gilmar Barreto	Óleos Isolantes em Transformadores: Evolução e Perspectivas Sustentáveis
66	<u>Carlos Honório</u> & Gilmar Barreto	Short-Circuit Impacts on Power Transformers: Case Study

## Mensagem de Boas-Vindas

Caros(as) Participantes no XV Encontro de Investigadores da Qualidade:

É com enorme satisfação que damos as boas-vindas a todos os participantes do XV Encontro de Investigadores da Qualidade, um evento promovido no âmbito da RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade. Este encontro representa um momento de reflexão, partilha e construção de conhecimento, consolidando a missão da RIQUAL de fomentar a investigação e a cooperação no domínio da Gestão da Qualidade.

A realização do XV Encontro na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda (ESTGA) da Universidade de Aveiro reveste-se de particular significado. A ESTGA tem vindo a afirmar-se estrategicamente na área científica da Qualidade, sendo esta uma das suas apostas nucleares na formação, investigação e ligação às organizações. É, por isso, com orgulho que acolhemos este evento num ano simbólico onde celebramos os 15 anos da Licenciatura em Gestão da Qualidade e 5 anos do Mestrado em Gestão da Qualidade Total.

Num contexto organizacional cada vez mais complexo e dinâmico, a Qualidade assume um papel central no desenvolvimento de organizações sustentáveis, eficientes e orientadas para o valor. Tal como Ishikawa defendia, a Qualidade não se consegue sem conhecimento. Esta visão continua, hoje, a inspirar a prática e a investigação, especialmente quando nos confrontamos com desafios globais que exigem novas abordagens e soluções inovadoras.

É neste contexto que destacamos a relevância dos temas emergentes que marcam esta edição do XV Encontro de Investigadores da Qualidade nas múltiplas sessões e momentos

de debate, nomeadamente a sustentabilidade e o impacto das novas tecnologias, com destaque para a Inteligência Artificial.

As 104 comunicações que integram o programa deste encontro, traduzem a abrangência e a multidisciplinaridade da área da Gestão da Qualidade. Nas identificamos problemáticas atuais e propostas para superar desafios em diferentes contextos organizacionais e científicos. Este contributo é essencial para reforçar a partilha de conhecimento – propósito fundamental da RIQUAL – e estimular a colaboração entre investigadores, docentes e profissionais da Qualidade.

Dirigimos uma palavra de sincero reconhecimento:

à Comissão Coordenadora da RIQUAL pela confiança depositada na equipa organizadora da ESTGA e da Universidade de Aveiro;

à Reitoria da Universidade de Aveiro e à Comissão Executiva da ESTGA pelo apoio prestado à concretização deste evento;

aos oradores das sessões de abertura, plenária e mesa-redonda, cujo contributo será decisivo para a reflexão crítica sobre os grandes desafios atuais da Qualidade;

a todos os autores das comunicações e dos artigos pelo papel essencial no desenvolvimento do conhecimento e pelo contributo valioso que trazem a este Encontro; às Comissões Coordenadora e Científica do evento pelo trabalho dedicado e rigoroso que permitiu a concretização deste evento;

aos nossos patrocinadores e apoiantes, cujo suporte tornou possível a realização do XV Encontro de Investigadores da Qualidade.

Seguindo os princípios de Joseph M. Juran, sem melhoria contínua e sem inovação, não há Qualidade. Que este dia fortaleça a rede dos investigadores de qualidade e seja, pois, um catalisador de novas ideias para projetos de investigação com impacto real nas organizações e na sociedade.

Sejam muito bem-vindos ao XV Encontro de Investigadores da Qualidade!