



LIVRO DE ATAS

XVI Encontro de Investigadores da Qualidade

19 de junho de 2026

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu | IPV



PATROCÍNIOS



APOIOS



REVISTAS ASSOCIADAS



Comissão Organizadora e Científica | RIQUAL

Ana Rolo, Instituto Politécnico de Setúbal

António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Navas, FCT NOVA

Henriqueta Nóvoa, Universidade do Porto

Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior

Manuel Matos, Instituto Politécnico de Lisboa

Margarida Saraiva, Universidade de Évora

Stella Costa, Universidade Federal Fluminense

Teresa Nogueiro, Instituto Politécnico de Portalegre

Comissão Organizadora e Científica | ESTGV | IPV

Ana Rita Barros, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

André Guimarães, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Daniel Gaspar, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Maria Isabel Rodrigues, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Maria Odete Lopes, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Nuno Melão, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Mensagem de Boas-Vindas

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

É com enorme satisfação que damos as boas-vindas a todos os participantes do XVI Encontro de Investigadores da Qualidade, um evento promovido no âmbito da RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade. Este encontro representa um momento privilegiado 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 XVI Encontro de Investigadores da Qualidade na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu (ESTGV) do Instituto Politécnico de Viseu reveste-se de particular significado. A ESTGV tem vindo a afirmar-se como uma instituição de referência no ensino superior, na investigação aplicada e na ligação ao tecido empresarial e organizacional, acolhendo iniciativas que promovem o desenvolvimento científico e a disseminação do conhecimento. É, por isso, com grande honra que recebemos este encontro, reunindo investigadores, docentes, estudantes e profissionais que partilham o interesse pelo avanço da Qualidade enquanto área científica e de intervenção organizacional.

Num contexto organizacional cada vez mais complexo, competitivo e dinâmico, a Qualidade assume um papel central na promoção de organizações sustentáveis, eficientes e orientadas para a criação de valor. Tal como defendia Kaoru Ishikawa, a Qualidade constrói-se através do conhecimento e da participação de todos. Esta visão continua a inspirar a investigação e a prática contemporâneas, especialmente perante os desafios globais que exigem novas abordagens, inovação e capacidade de adaptação.

É neste enquadramento que se destaca a relevância dos temas que marcam esta edição do XVI Encontro de Investigadores da Qualidade, refletidos nas diversas sessões científicas e momentos de debate. Questões como a sustentabilidade, a transformação digital, a inovação organizacional e o impacto das tecnologias emergentes, com particular destaque para a Inteligência Artificial, assumem um papel central na discussão sobre o futuro da Gestão da Qualidade.

As comunicações científicas que integram o programa deste encontro evidenciam a abrangência e a multidisciplinaridade da área da Gestão da Qualidade. Nelas encontramos problemáticas atuais, perspetivas inovadoras e propostas de solução para desafios emergentes em diferentes contextos organizacionais e científicos. Este contributo é fundamental para reforçar a partilha de conhecimento, propósito central da RIQUAL, e estimular a colaboração entre investigadores, docentes e profissionais.

Dirigimos uma palavra de sincero reconhecimento:

À Comissão Coordenadora da RIQUAL, pela confiança depositada na equipa organizadora da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu;

Ao Instituto Politécnico de Viseu e à Direção da ESTGV, pelo apoio prestado à concretização deste evento;

Aos oradores das sessões de abertura, plenárias e mesas-redondas, cujo contributo será determinante para a reflexão crítica sobre os desafios atuais e futuros da Qualidade;

A todos os autores das comunicações e dos artigos apresentados, pelo seu papel essencial no desenvolvimento do conhecimento científico e pelo valioso contributo que trazem a este Encontro;

Às Comissões Coordenadora, Científica e Organizadora, pelo trabalho dedicado, rigoroso e empenhado que tornou possível a realização deste evento;

Aos patrocinadores e entidades parceiras, cujo apoio foi fundamental para a concretização do XVI Encontro de Investigadores da Qualidade.

Seguindo os princípios de Joseph M. Juran, sem melhoria contínua e sem inovação não há Qualidade. Que este encontro fortaleça a rede de investigadores da Qualidade, promova novas oportunidades de colaboração e constitua um catalisador de ideias e projetos de investigação com impacto real nas organizações e na sociedade.

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

Programa Geral

08:30	<i>Receção dos participantes</i>	Entrada do Auditório ESTGV-IPV
09:00	Sessão de abertura Eduardo Gouveia <i>Presidente da Escola Superior Tecnologia e Gestão de Viseu</i> José Santos Costa <i>Presidente do Instituto Politécnico de Viseu</i> Pedro Domingues <i>Vice-Presidente da APQ</i> Maria João Graça <i>Vogal do Conselho Diretivo do IPQ</i> Margarida Saraiva <i>Coordenadora da RIQUAL</i>	Auditório
09:30	Sessão Plenária <i>Qualidade na Investigação: Quando a Ciência se Transforma em Impacto</i> Moderador: Daniel Gaspar <i>ESTGV-IPV</i> Oradora: Edite Teixeira-Lemos <i>Escola Superior Agrária de Viseu - IPV</i>	Auditório
10:30	<i>Pausa para café</i>	
11:00	Sessões Paralelas I Sessão 1 Digitalização e Inteligência Artificial Sessão 2 Lean e Six Sigma Sessão 3 Sustentabilidade e Alterações Climáticas Sessão 4 Saúde e Segurança Ocupacional Sessão 5 Qualidade, Cultura e Responsabilidade Social Sessão 6 Pessoas e Bem-Estar	Sala 4 Sala 5 Sala 6 Sala 7 Sala 17 Sala 18
12:30	Evolução da Rede, Projetos e Observatório da RIQUAL António Ramos Pires Margarida Saraiva	Auditório
13:00	<i>Almoço</i>	
14:15	Mesa-redonda <i>A Qualidade na área da Saúde</i> Moderador: Carlos Albuquerque <i>Vice-Presidente da Escola Superior de Enfermagem de Viseu – IPV</i> Oradores: Helena Morais <i>TSDT</i> // Susana Dias <i>TSDT</i> // João Pedro Barranca <i>SUCH</i> // Luís Matos <i>Hosp. Prelada, Porto</i>	Auditório
15:30	Sessões Paralelas II Sessão 7 Qualidade no Ensino Superior Sessão 8 Qualidade e Gestão em Saúde Sessão 9 Qualidade 4.0 e Inovação Sessão 10 Gestão de Operações e Processos Sessão 11 Sistemas de Gestão da Qualidade Sessão 12 Colaboração e Produção Científica Sessão 13 Metrologia e Controlo de Qualidade	Sala 4 Sala 5 Sala 6 Sala 7 Sala 17 Sala 18 Sala 20
15:30	Sessões Paralelas III Sessão remota 1 Gestão e Desempenho Organizacional Sessão remota 2 Desafios e Dinâmicas Organizacionais	Online/Sala 31 Online/Sala 32
17:00	Sessão Encerramento Margarida Saraiva <i>RIQUAL</i> Comissão Organizadora <i>ESTGV-IPV</i>	Auditório
17:15	<i>“Dão de Honra” Lanche</i>	
17:45	<i>Programa Social Visita ao Centro Histórico de Viseu e Museu da Misericórdia</i>	

Nota: Durante todo o dia, encontram-se disponíveis pósteres científicos elaborados pelos estudantes no âmbito de unidades curriculares da licenciatura em Gestão da Qualidade da ESTGA-UA.

Programa Sessões Paralelas I | 11h00min – 12h30min

Sessão 1 Digitalização e Inteligência Artificial		Sala 4
[Moderadores: André Guimarães & Dora Almeida]		
5	Ana Lúcia Tourinho e Gabriel Pestana	Reconceptualising Learning in the Age of Generative AI: A Process Model Approach
9	Márcia Amorim , Ana Sofia De Sá Rodrigues e Leonardo Magalhães	Transformação digital na gestão de auditorias: uma solução integrada no Sistema de Gestão do IPVC
28	Sílvia Santos , Maria J. Manatos, Zita Sarmento, Ana Pereira Antunes, Susana Lameiras, José Pedro Domingues e Daniela Cunha	Inteligência Artificial no Ensino Superior Português – um estudo exploratório
53	Marco Silva , Helena Alvelos, Ana Raquel Xambre e Carlos Rodrigues	Digitalização do Processo de Devoluções de Peças Defeituosas numa Linha de Produção
73	Miguel Carlos Lima , Luís Teixeira, Mirian Nogueira Tavares, Maria do Rosário Bernardo e Ângela Lacerda-Nobre	A Matriz F-P-S como Ferramenta de Avaliação da Qualidade em Projetos Criativos Digitais: uma proposta metodológica a partir da fotografia urbana
85	João Reis , Fernanda Llusa e Aneesh Zutshi	Governing Shadow AI in the Financial Sector

Sessão 2 Lean e Six Sigma		Sala 5
[Moderadores: Rui Araújo & Aldina Soares]		
32	Isabel João e Marco Freitas	Da Oficina à Excelência: Diagnóstico Lean em Ambiente de Formação em Manutenção Aeronáutica
34	Joaquim Russo e Aldina Soares	Aplicação de metodologias 6 Sigma na redução de defeitos manuais em ambiente industrial
46	Crissolito Inácio e Ornela Caquehele	Lean Finance and Lean Six Sigma: Administrative Redesign to Reduce Organizational Costs
55	Rafael Rodrigues	Melhoria de Processos de Negócio no setor AVAC
58	Ornela Caquehele e Crissolito Inácio	Lean Six Sigma in Improving Budget Implementation: Optimising Financial Processes in the Public Sector

Sessão 3 Sustentabilidade e Alterações Climáticas		Sala 6
[Moderadores: Miguel Baptista & Adelina Baptista]		
8	Maria Teixeira	A Sustentabilidade na Certificação de Sistemas de Inovação
35	Pedro Oliveira	A gestão da energia como vetor estratégico para o desenvolvimento sustentável das organizações
36	Pedro Oliveira	Impactos das Alterações Climáticas em Regiões Urbanas Vulneráveis: Desafios e Soluções de Adaptação
72	Damiana Matos , Ana Carolina Freitas, Ana Sofia Rodrigues e Luís Ceia	Literacia alimentar saudável e sustentável: intervenção junto de estudantes do ensino superior
82	Angela Lacerda Nobre , Tijan Konteh, Amandine Gameiro, Rogério Duarte, Nikolett Puskás, Miguel Carlos Lima, Marc Jacquinet	A message from the future - the case of KANTORA and the TQM glue: from Agroecology to Degrowth

Sessão 4 Saúde e Segurança Ocupacional		Sala 7
[Moderadores: Edmundo Marques & Olga Costa]		
2	Alexandra Brôa, Olga Costa, David Mendes , Elena Terradillos, Ana Paula Soromenho e Cilia Costa	Tecnologias de Monitorização no Trabalho Solitário Aplicação e Avaliação em Contexto Industrial Siderúrgico
3	João Fonseca , Olga Costa, David Mendes, Elena Terradillos, Cilia Costa e Paula Soromenho	Cartas de Risco na Segurança e Saúde no Trabalho Implementação e Avaliação em Contexto de Operação e Manutenção de Energias Renováveis
12	Márcia Amorim , Ana Sofia De Sá Rodrigues e Leonardo Magalhães	Gestão de riscos: uma solução integrada no IPVC alinhada com a ISO 9001
51	Inocêncio Pascoal	Cost management for occupational safety and prevention: between economic rationality, organizational legitimacy, and social change in the Angolan construction sector
67	Davide Carvalho , Hernâni Veloso Neto e Manuel Freitas	Programa de Melhoria Contínua na Promoção da Saúde Ocupacional em Medicina Dentária: estudo-piloto baseado no ciclo PDSA

Sessão 5 Qualidade, Cultura e Responsabilidade Social		Sala 17
[Moderadores: Patrícia Moura e Sá & Fátima Jorge]		
14	Ana Amaral	The contribution of Portuguese standardisation to corporate social responsibility
18	Filipe Marques e Patrícia Moura e Sá	Cultura da Qualidade: um estudo de caso no setor público do Brasil
27	Sofia Cardoso , Miguel Mota, Sara Guia e Ana Guia	Importância da qualidade dos serviços para a satisfação dos stakeholders e a confiabilidade das Organizações de Economia Social
79	Inês Martinho e Fátima Jorge	Análise da eficácia dos programas de trainees em termos da atração, desenvolvimento e retenção de talentos nas organizações portuguesas

Sessão 6 Pessoas e Bem-Estar		Sala 18
[Moderadores: Ana Rolo & Margarida Saraiva]		
57	Luís Ariano e Margarida Saraiva	<i>Quiet Quitting</i> , Bem-Estar e Felicidade nas Forças de Segurança em Portugal
61	Margarida Saraiva	Norma NP 4552:2022 para a Promoção da Igualdade de Género no Trabalho: Um Estudo Aplicado numa empresa pública portuguesa
62	Margarida Saraiva	Motivações, Benefícios e Obstáculos para o Bem-Estar e Felicidade Organizacional segundo a NP 4590:2023 – Um Estudo Aplicado numa empresa pública portuguesa
64	Cosma De Ceita	A perceção do trabalho digno e a motivação para o trabalho no contexto das organizações em São Tomé e Príncipe
83	Dhieyla Sousa e Margarida Saraiva	Organizational Communication and Continuous Feedback: Implications within the TQM Framework

Programa Sessões Paralelas II | 15h30min – 17h00min

Sessão 7 Qualidade no Ensino Superior		Sala 4
[Moderadores: Luísa Cunha & Henriqueta Nóvoa]		
11	Márcia Amorim, Ana Sofia De Sá Rodrigues e Tiago Martins	Percursos académicos no IPVC: transições de CTesP para licenciatura e de licenciatura para mestrado
37	Roberto Almeida e Maria Madeira	Determinantes da Intenção Empreendedora no Ensino Superior: Evidência Empírica de Angola
59	Nicolay Africano , Maria João Rosa e Patrícia Sá	A Gestão da Qualidade no Ensino Superior Angolano - A importância dos requisitos da Norma ISO 9001:2015
74	Damiana Matos, Tiago Martins e Ana Sofia Rodrigues	Conceptual Model for Demand Forecasting in Higher Education Canteens
80	Fátima Jorge e Margarida Saraiva	Modelos de Ensino e Aprendizagem Baseados na Qualidade dos Relacionamentos Humanos, em Contexto de Sala de Aula Sob a Inspiração dos Artefactos do Património da Humanidade

Sessão 8 Qualidade e Gestão em Saúde		Sala 5
[Moderadores: Luís Pedro Gomes & Ana Rita Correia]		
1	Cristina dos Santos Almeida	Inovação em Saúde: A Perspetiva dos Decisores no Contexto Português
15	Ana Rita Correia , Margarida Saraiva e Carla Pereira	Desenvolvimento de um Referencial de Qualidade e Segurança em Cuidados de Reabilitação: Delphi Modificado
25	Manuela Frederico	The nurse manager and the culture of quality: The specific case of safety culture in clinical practice
60	Catarina Ventura e Sónia Santana	Projeto de Organização da Consulta de Enfermagem de Cessação Tabágica
63	Luís Pedro Gomes , Dora Fortes Almeida, Ana Rita Correia e Margarida Saraiva	Eficiência dos Cuidados de Saúde Primários na Gestão da Diabetes: uma análise DEA-SBM aplicada à ULSAC
66	Valter Santos e Manuela Frederico	O Processo de Transição e Monitorização da Acreditação na USF Marques: da DGS à ACSA

Sessão 9 Qualidade 4.0 e Inovação		Sala 6
[Moderadores: Lia Oliveira & Helena Navas]		
52	Diana Oliveira , Maria João Rosa e Helena Alvelos	Qualidade 4.0: um roteiro para a sua adoção progressiva no contexto industrial português
76	Natanael Sarmento, Luzia Saraiva, João Henriques, João Morgado , André Barbosa, Odete Lopes e Serafim M. Oliveira	Visão Cruzada Colaborativa em Realidade Aumentada: Eliminação de Oclusões na Montagem Automóvel
78	Angela Lacerda-Nobre , Rogério Duarte, Amandine Gameiro, Fernando Pimentel, Nikolett Puskás, Marc Jacquinet, Miguel Cunha-Lima e Marcelo Graglia	Quality 4.0 vs 5.0 and beyond? - “Between the world and me” and the role of trust and openness
84	Sandra Feliciano	AuditED/AuditED-AI Online Auditing Tool (Webtool live demonstration)

Sessão 10 Gestão de Operações e Processos		Sala 7
[Moderadores: Manuel Aires & Isabel João]		
13	Rodrigo Mirco , Luís Baptista e Helena Navas	Influência do Layout Oficial na Eficiência de uma Empresa Metalomecânica
29	Isabel João e Raquel Caeiro	Diagnóstico Estruturado de Riscos na Cadeia de Abastecimento Aeronáutica: Alinhamento com as Normas ISO 31000, ISO 9001 e EN 9100
30	Isabel João e Tomaz Bastos	Estudo do desenho de misturas na formulação de tintas
54	Hernâni Bastos, Pedro Vale Antunes e Cláudia Sousa Silva	Desenvolvimento de um plano de manutenção preventiva para equipamento industrial: Estudo de Caso
75	Adriana Pinheiro Morais , Maria do Rosário Bernardo, Miguel Carlos Lima	Otimização de Infraestruturas Hídricas: Uma Abordagem Híbrida face à Ineficiência Energética

Sessão 11 Sistemas de Gestão da Qualidade		Sala 17
[Moderadores: Cláudia Sousa e Silva & Georgina Morais]		
16	Luciana Rocha , Ricardo Beja, António Bastos e Paula Marques	Universidade de Aveiro rumo à Qualidade: 7 anos de certificação do Laboratório de Ensaios Mecânicos
17	Joana Maria dos Reis Coimbra , Carla Sofia Faria de Sousa, Maria de Fátima Ramos Bola e Miguel Nuno Pontes Almeida Guimarães	A implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade de acordo com os requisitos da Norma NP ISO 9001:2015 nos Serviços Centrais da Universidade de Aveiro
19	Camila Matias e Francisco Ferreira	Da medição à mitigação: alinhamento de KPI com risco em Sistemas de Gestão da Qualidade
20	Sofia Felix , David Marques e Georgina Morais	Sistemas de Gestão da Qualidade e Eficiência Municipal
23	José Ricardo Andrade , Luís Mendes, Mário Franco	How ISO 9001-Based Quality Management Systems Shape Organizational Ambidexterity: Insights from Portuguese SMEs

Sessão 12 Colaboração e Produção Científica		Sala 18
[Moderadores: Tânia Ferreira & Luís Lourenço]		
7	Catarina Domingues , Jorge Noro, Marta Oliveira e João Ramalho-Santos	Cidadania e Governança Autárquica: Curso Impulsionador de Redes de Colaboração Territorial
21	Susana Lucas e Helena Simão	Quality in Science: Practices, Challenges, and Impact in Scientific Research
71	António Ramos Pires, Margarida Saraiva, Ana Rolo e Teresa Nogueiro	Análise Comparativa da Produção Científica entre a Revista TMQ - Techniques, Methodologies and Quality e TQM&BE – Total Quality Management & Business Excellence
86	Ana Rolo e Rui Alves	O Balanced Scorecard como Instrumento de integração entre a Estratégia e Gestão da Qualidade – Um estudo de caso
92	Verónica Barbosa , Carla Luís, Hélio Correia, Ignácio Tobias, Ana Cabeça, Leila Sales e Isabel Lucas	O Contributo Dos Processos De Acreditação E Certificação Para A Segurança Do Utente Nas Instituições De Saúde

Sessão 13 Metrologia e Controlo da Qualidade		Sala 20
[Moderadores: Ruben Lopes & Manuel Matos]		
6	Alexandre Claro	Redução de Quality Escapes na Inspeção de Pás Eólicas: Contributo para a Prevenção dos Custos de Não Qualidade
43	Francisco Seco, Elsa Batista e João Alves e Sousa	Front Track Method for Microflow Velocity Metrology
44	Rui Maldonado, Elsa Batista, Sara Moura, Marta Gizé, Isabel Godinho e Rui Martins	Measurement of pressure drop and flow resistance
87	Amauri Bueno de Camargo Junior, Isabel Alves Lopes, Tiago André Afonso dos Santos, Mónica Sofia Cavaco Antunes e Sílvia Francisca Cacheira Domingues	Automatização da Calibração de Massas: Uma Abordagem de Metrologia 4.0
93	João Vasconcelos	Seleção de um ERP: Uma abordagem multicritério híbrida com o AHP e o PROMETHEE

Programa Sessões Paralelas III | 15h30min – 17h00min

Sessão remota 1 Gestão e Desempenho Organizacional		Online & Sala: L31
[Moderadores: Jorge Santos & Stella da Costa]		
22	Karoline Lira Dantas Costa e Luciane Albuquerque Sá de Souza	Transformação Digital em Redes Hospitalares Públicas: Estratégias e Impactos do Sistema AGHUse na Paraíba, Brasil
24	Roberta Souza, Stella Regina Reis da Costa e Elisabeth Brito	Revisão Sistemática da Literatura – A Influência da Gestão Eficiente na Prevenção de Burnout no Contexto Corporativo da Engenharia
33	Felipe Wagner de Oliveira e Silva, Stella Regina Reis da Costa, Mirian Picinini Méxas e David Resende	Priorização das causas da evasão na Licenciatura em Física: apoio à decisão para a gestão da permanência no CEFET/RJ Petrópolis
39	Roberto Costa Silva, Elizabeth Figueiredo de Sá e António Gomes Alves Ferreira	O processo de internacionalização e construção de redes académicas do Grupo de Pesquisa em História e Memória - GEM/UFMT (1993-2023)
77	Angélica Vidal e Maria Mendes	A avaliação do desempenho docente no Ensino Superior em Angola: a análise dos indicadores face às atribuições docentes
65	Susana Ermelinda Ferreira dos Santos	Modelos de Governança em Saúde: uma Scoping Review sobre as Respostas a Eventos Críticos

Sessão remota 2 Desafios e Dinâmicas Organizacionais		Online & Sala: L32
[Moderadores: Maria Odete Lopes & João Paulo Macedo]		
4	Miguel Soromenho e Helena Navas	Sinergias entre Metodologias de Apoio à Inovação
26	Júlia Amaral, Stella Costa, Adelina Baptista e Ana Estima	Gestão por Processos em Pequenas e Médias Empresas: Revisão da Literatura sobre Desempenho Organizacional
70	João Paulo de Oliveira Macedo, Gilmar Barreto e Paulo Victor de Oliveira Migue	Complex Systems and Neural Dynamics: Simulation of Pattern Emergence in Electroencephalogram (EEG) Signals
88	Lucas Werneck Louzada e Osvaldo Luiz Gonçalves Quelhas	Framework de Análise de Sensibilidade Multicritério baseado em Divergência de Rankings
89	Lucas Werneck Louzada, Osvaldo Luiz Gonçalves Quelhas	Decisão Multicritério em Investimentos ESG - Um Framework Comparativo entre os Métodos SAPEVO-H ² e MPSI-MARA