



**Livro de
Resumos**

X ENCONTRO INVESTIGADORES DA QUALIDADE

Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

7 junho 2019 · Politécnico de Setúbal



Comissão Organizadora RIQUAL

Álvaro Rosa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal
Helena Navas, Universidade Nova de Lisboa
Henrique Lopes, CS.09/Instituto Português da Qualidade
Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior
Margarida Saraiva, Universidade de Évora
Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra

Comissão Organizadora IPS e do I *Workshop* da Qualidade em Educação

Joaquim Silva Ribeiro, Unidade para a Avaliação e a Qualidade
Ana Rolo, Escola Superior de Ciências Empresariais
Filipe Fialho, Escola Superior de Educação
Madalena Silva, Escola Superior de Saúde
Rodrigo Teixeira Lourenço, Escola Superior de Tecnologia de Setúbal
Telma Guerra, Escola Superior de Tecnologia do Barreiro

V *Workshop* da Qualidade em Saúde

Comissão Organizadora

Diogo Franco
Henrique Lopes
Marta Santos
Noélia Duarte
Susana Ramos

Comissão Científica

Andreia Jorge Silva
Henrique Lopes
Henrique Santos
Margarida Eiras
Maria do Céu Ferreira
Valter Fonseca

Programa Geral

08:30 Receção dos participantes (Átrio Entrada | ESCE/ESS)

09:00 Sessão de Abertura: Presidente do IPS, RIQUAL e UNIQUA (Sala C1:13)

09:30 Mesa Redonda: “Investigação ao Serviço da Comunidade” (Sala C1:13)

Moderador: António Ramos Pires (RIQUAL)

Carlos Brás | Diretor Técnico Central na Navigator

Joana Sá | Diretora de Desenvolvimento da Associação Portuguesa de Certificação (APCER)

Luís Pisco | Presidente do C. Diretivo da Ad. Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARSLVT)

Ana Andrade |

10:30 Coffee-break

11:00 Desenvolvimentos e Assembleia Geral da RIQUAL (Sala C1:13)

11:30 Sessões Paralelas I

Workshop Qualidade em Saúde (Sala C1:12)

Moderador: Henrique Lopes (CS/09)

Lídia Jacob (Instituto Português da Qualidade)

Cristina Rainho (APORMED)

Isabel Faria (NORMAX)

Workshop Qualidade em Educação (Sala C1:13)

Moderador: Rodrigo Teixeira Lourenço (Instituto Politécnico de Setúbal)

Cristina Sin (Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior)

Pedro Neto (Instituto Politécnico de Setúbal)

Jorge Pinto (Instituto Politécnico de Setúbal)

Teresa Carvalho (Associação para Formação Profissional e Desenvolvimento do Montijo)

Sessões de comunicações:

S1 - Sistemas de Gestão (Sala C1:15)

S2 - Métodos e Técnicas (Sala C1:16)

S3 - Desafios para os Sistemas de Gestão da Qualidade (perspetivas de investigação) (Sala C1:18)

13:00 Almoço (Refeitório do IPS/Edifício ESTSetúbal)

14:15 Projetos em Rede – *Networking* entre os participantes (Salas a designar)

15:00 Sessões Paralelas II (Comunicações)

S4 - Qualidade em Saúde: Gestão Organizacional (Sala C1:12)

S5 - Qualidade em Saúde: Instrumentos e Processos (Sala C1:15)

S6 - Qualidade em Educação: Ensino Básico e Secundário (Sala C1:16)

S7 - Qualidade em Educação: Ensino Superior (Sala C1:13)

S8 - Qualidade em Educação: Ensino Superior (Sala C1:18)

16:30 Encerramento (Sala C1:13)

17:00 Degustação de Produtos Regionais (Sala Reserva | ESCE/ESS)

Índice de Comunicações

Da inovação do produto à inovação do desempenho organizacional na saúde.....	6
A articulação entre as normas de certificação da Qualidade e Sustentabilidade e os referenciais da A3ES no Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCTE-IUL.....	7
Recursos multimédia na formação inicial de educadores e professores.....	8
Relação entre os resultados académicos e a sua monitorização contínua.....	9
Inovação Organizacional nos Hospitais do Sistema Nacional de Saúde	10
Gestão da Qualidade Total: Satisfação e Motivação dos Colaboradores	11
Data driven quality in higher education	12
A excelência nas companhias de bombeiros, com recurso à CAF - estudo de caso	13
Críticos Para Qualidade numa Página de Facebook de Cosméticos	14
Comparação de duas ferramentas para medição de literacia em saúde em populações de idosos	15
Revisão ética como processo de qualidade - o caso da Comissão de Ética Especializada em Investigação da ESS-IPS.....	16
Auditoria clínica na formação dos fisioterapeutas: uma estratégia para a melhoria da qualidade	17
A aprendizagem baseada em competências como metodologia de garantia da qualidade no processo de ensino-aprendizagem....	18
Corporate Ethics in the context of Economic Crises	19
Business Intelligence and of Transformational Leadership	20
HEI in the context of Global Citizenship	21
Open Science, Open Innovation and IS Governance	22
Corporate Social Responsibility	23
Qualidade na Educação: Contributos e Desafios da ISO 21001:2018.....	24
Práticas pedagógicas de qualidade em creche: alguns traços identitários de um grupo de educadoras de infância	25
Os mediadores e os fóruns do Processo de Bolonha em Portugal (1999-2010).....	26
Melhoria contínua através da abordagem Lean: estudo caso	27
Estudo de Caso: “Liderança e comprometimento das pessoas na implementação e manutenção da nova geração das normas de sistemas de gestão: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018”	28
Estudo de caso: identificação de dissonâncias estratégicas inscritas nos instrumentos de gestão do Agrupamento de Escolas de Estarreja e os efeitos na construção da sua singularidade	29
Cursos Técnicos Superiores Profissionais: Indicadores de desempenho no caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	30
Atividades de Cooperação Transnacional no âmbito do Programa Erasmus+. Estudo exploratório sobre questões da qualidade.....	31
IPVC-Para um Ensino Superior de Qualidade e Socialmente Responsável	32
Referenciais de Qualidade para a Educação e Formação Profissional - Comparação Teórica.....	33
Uma Análise de Perfis Socioprofissionais dos Enfermeiros	34
As Instituições de Ensino Superior e o desenvolvimento regional em Portugal.....	35
Adequação das formas de Participação do doente na segurança dos Cuidados de Saúde às fases de um Programa de Gestão da Qualidade	36
O mapa da transformação como ferramenta de planeamento e gestão de projetos	37
Fatores Influenciadores da Qualidade na Educação - Análise Aplicada ao Conservatório Regional de Setúbal.....	38
Diversity and Inclusion Management in Promotion of Individual and Organizational Performance of Excelency - The Case of Novartis Pharmaceutical.....	39
Evolução da produção científica nas Atas dos Encontros de Troia da RIQUAL (2010-2018)	40
Aplicação da Filosofia Lean na Gestão da Manutenção de uma Empresa de Reparação Naval	41
Certificação ISO 9001:2015 nos serviços de saúde: caminho para a excelência clínica e organizacional ou uma moda?.....	42
Da Empresa à Escola. O Tableau de Bord e o Ciclo de Deming aplicados à medição da Qualidade numa Escola Secundária.....	43
From standards to CSR (Corporate Social Responsibility) a literature review with application	44
A Responsabilidade Social e a Sustentabilidade nas organizações: a ISO 26000.....	45

A Gestão do Ensino Superior em Angola: Práticas e Lógicas de Acesso	46
O papel da CS11 num estudo de levantamento de Boas Práticas de Responsabilidade Social nas IES	47
Quality Management I Health In Portugal – Framework and Legal Requirements	48

Da inovação do produto à inovação do desempenho organizacional na saúde

Cristina Almeida | cristindr@gmail.com
CHULC-EPE

Fernanda Nogueira | fnogueira@iscsp.ulisboa.pt
ISCSP-UL

Catarina Gomes | cgomes@iscsp.ulisboa.pt
ISCSP-UL

A Inovação é um conceito explorado por distintas perspetivas teóricas, destacando-se a Economia, a Sociologia e a Administração, e tem sido considerada como uma espécie de motor para o desenvolvimento económico e social, e essencial para a competitividade de organizações. Pode ser estudada como a invenção e a implementação de uma prática de gestão, processo, estrutura ou técnica que é nova para o estado da arte e promove o alcance de objetivos e metas organizacionais. Particularmente, a inovação organizacional pode ser analisada como uma alteração substancial na forma pela qual o trabalho da gestão (princípios e práticas) é executado ou que modifica, formas organizacionais habituais no que respeita à estrutura e função, de modo a melhorar o desempenho da organização. O seu foco na área da saúde está na prioridade de melhorar a governação do Serviço Nacional de Saúde (SNS) visando obter melhores resultados face aos recursos disponíveis e uma maior eficiência, através da alocação de recursos humanos, tecnológicos e financeiros adequados. Pretende-se assim, incrementar maior eficácia desde a inovação do produto à inovação organizacional, através da transferência de conhecimento de forma a melhorar a qualidade, eficiência e equidade dos serviços prestados inseridos nos contratos de gestão assim como o aumento da autonomia e responsabilidade dos gestores do SNS. É neste contexto que se procura identificar como é que a inovação do produto - tecnologia – se relaciona com o desempenho organizacional na saúde? Os nossos resultados pretendem, desta forma, contribuir para o conhecimento no domínio da inovação, alertando para a importância da mesma no desempenho das organizações, através das suas práticas, com vista ao acréscimo de valor na saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Desenvolvimento Organizacional; Inovação; Desempenho

A articulação entre as normas de certificação da Qualidade e Sustentabilidade e os referenciais da A3ES no Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCTE-IUL

Carla Matias | carla.matias@iscte-iul.pt
ISCTE-IUL

Raquel Velada | raquel.velada@iscte-iul.pt
ISCTE-IUL

Carla Farelo | carla_mariete_farelo@iscte-iul.pt
ISCTE-IUL

Jorge Costa | vice.reitor.SIQ@iscte-iul.pt
ISCTE-IUL

O ISCTE-IUL assume o compromisso com a qualidade enquanto pilar do seu desenvolvimento estratégico, materializando-se num Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ-IUL). Esta apresentação tem como objetivos: (i) descrever o SIGQ-IUL, sua evolução e impacto no funcionamento da instituição; (ii) refletir sobre a articulação das normas de certificação da Qualidade e Sustentabilidade (Norma ISO9001:2015; Norma ISO14001:2015; Norma NP4469:2019) e os referenciais da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES). O ISCTE-IUL iniciou a formalização da cultura de qualidade na instituição, com a certificação da norma ISO9001 desde 2008 e em 2017 adaptou o Sistema à nova versão da norma (2015). Em 2015, o SIGQ-IUL consolidou-se com a certificação pela A3ES pelo período máximo previsto de 6 anos, sem restrições. Recentemente o SIGQ-IUL integrou a dimensão da Sustentabilidade na cultura de Qualidade e obteve a certificação ambiental pela norma ISO14001:2015. O atual desafio do SIGQ-IUL consiste no desenvolvimento da dimensão social da sustentabilidade com a certificação de acordo com a norma NP4469:2019. A estratégia para a qualidade assenta fortemente no envolvimento de toda a comunidade na discussão dos objetivos e atividades, na avaliação regular, na autorregulação, e no controlo subsequente da implementação de melhorias resultantes da avaliação. O SIGQ-IUL é ainda fortalecido pelas normas e referenciais da Qualidade, ao contribuírem para dar resposta às necessidades e expectativas das partes interessadas.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; Sustentabilidade; Normas; Referenciais; SIGQ-IUL

Recursos multimédia na formação inicial de educadores e professores

Catarina Delgado | catarina.delgado@ese.ips.pt
Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Setúbal

Filipe Fialho | filipe.fialho@ese.ips.pt
Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Setúbal

O documento intitulado O Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (Martins et al., 2017) constitui um referencial importante e atual para os diversos atores educativos a nível curricular. Este documento traça um perfil de competências dos alunos que implica práticas pedagógicas que promovam a abordagem dos conteúdos alicerçada em situações e problemas associadas ao quotidiano da vida dos alunos e que lhes permitam confrontar pontos de vista e tomar decisões. A comunicação, a construção do conhecimento e a reflexão sobre como se ensina e se aprende são aspetos que devem ser equacionados pelos educadores e professores quando se perspetiva um perfil do aluno com estas características.

A formação inicial tem um papel importante a desempenhar na preparação dos futuros educadores e professores para os novos desafios que se colocam na prática. Promover a discussão de situações da prática constitui uma forma de facilitar a relação entre o conhecimento teórico e os acontecimentos da prática (Carter, 1993). Uma via que contribui para estabelecer esta relação é o uso de recursos multimédia ilustrativos de experiências no contexto educativo e que suscitem a reflexão focada em aspetos importantes dessas experiências (Lin, 2005). Nesta comunicação, apresentamos uma reflexão sobre o uso de recursos multimédia em duas Unidades Curriculares de cursos em Educação Básica da ESE-IPS. Esta reflexão tem como foco a seleção/conceção destes recursos e modos de os explorar com os futuros educadores e professores.

PALAVRAS-CHAVE: Formação inicial de educadores e professores; Práticas pedagógicas; Recursos multimédia; Educação Matemática e Educação Artística

Relação entre os resultados académicos e a sua monitorização contínua

Telma Guerra Santos | telma.guerra@estbarreiro.ips.pt
ESTBarreiro/IPS

Ana Gabriela Gomes | gabriela.gomes@estbarreiro.ips.pt
ESTBarreiro/IPS

Pedro Ferreira | pedro.ferreira@estbarreiro.ips.pt
ESTBarreiro/IPS

Com o objetivo de implementar e garantir que todas as atividades com impacto na qualidade das formações e serviços decorram de forma otimizada, o Sistema Integrado de Gestão e de Garantia da Qualidade (SIGGQ) do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) compreende 7 estruturas: uma central de coordenação e 6 locais de qualidade, designadas por unidades de melhoria contínua (UMC) para cada uma das 5 escolas do IPS, e uma para os serviços de ação social.

Após o lançamento das pautas e depois da realização dos inquéritos de satisfação aos estudantes para cada unidade curricular e curso, as UMC têm como principal função recolher a informação, no final de cada semestre e identificar as unidades curriculares (UC) sinalizadas, com mais de 50% de reprovação (aprovados/inscritos), e as de boas práticas, com uma aprovação superior a 90% (Aprovados/avaliados e Aprovados/Inscritos), para depois informar os responsáveis dessas UC e os correspondentes coordenadores de secção.

O presente trabalho assenta nos resultados monitorizados pela UMC da Escola Superior de Tecnologia do Barreiro (ESTBarreiro/IPS) desde o ano letivo de 2014/2015 a 2017/2018. Algumas das UC sinalizadas foram sujeitas a alterações na sua avaliação, com vista à melhoria do processo ensino-aprendizagem e verificou-se que aquando da introdução de novas metodologias de aprendizagem e propostas de sistemas de avaliação que privilegiam a avaliação contínua, os resultados académicos na sua maioria melhoraram.

PALAVRAS-CHAVE: Monitorização; Qualidade; Melhoria

Inovação Organizacional nos Hospitais do Sistema Nacional de Saúde

Cristina Almeida | cristindr@gmail.com

CHULC

Beatriz Custódio | beatriz.custodio@hotmail.com

CHULC

Tiago Gonçalves | tiagogoncalves@gmail.com

CHULC

Catarina Gomes | cgomes@iscsp.ulisboa.pt

ISCSP-UL

Fernanda Nogueira | fnogueira@iscsp.ulisboa.pt

ISCSP-UL

A Inovação em saúde é um instrumento essencial para aumentar a competitividade e qualidade das organizações. O seu foco está na melhoria da governação do Serviço Nacional de Saúde (SNS). Esta visa obter melhores resultados face aos recursos disponíveis e, uma maior eficiência através da alocação de recursos humanos, tecnológicos e financeiros adequados. O presente estudo tem como objetivo esclarecer o que tem sido feito ao nível da inovação organizacional nos hospitais do sistema nacional de saúde. Para isto foi efetuada uma análise documental, a nível nacional, às ferramentas de gestão dos hospitais do SNS entre 2014-2017. Como principais resultados verificou-se que os indicadores de inovação variam de acordo com o estatuto jurídico dos hospitais, dimensão da organização e região geográfica. Conclui-se que a inovação é multidimensional, intervém no processo e no resultado influenciada por indicadores que através das práticas de gestão poderão interferir e/ou condicionar o desempenho organizacional.

PALAVRAS-CHAVE: Inovação; Governação; Serviço Nacional Saúde

Gestão da Qualidade Total: Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Carmen Alfaiate | carmen.alfaiate@gmail.com
Administração Regional de Saúde do Alentejo

Ana Rita Correia | anaesturrado@gmail.com
Administração Regional de Saúde do Alentejo

Luís Pedro Gomes | lppgomes@gmail.com
Administração Regional de Saúde do Alentejo

Renato Flores | renato.flores.1990@gmail.com
Administração Regional de Saúde do Alentejo

Partindo de um texto sobre a existência de relações de dependência entre os fatores críticos da qualidade, os autores abordam a satisfação e a motivação dos colaboradores de uma unidade de prestação de cuidados de saúde sob o ponto de vista da Gestão da Qualidade Total. Com vista a avaliar o nível de satisfação e motivação dos colaboradores da unidade aplicou-se uma adaptação do questionário de satisfação dos colaboradores CAF2013. Constatou-se a existência de satisfação dos colaboradores com as condições de trabalho; com o gestor intermédio; com o desenvolvimento da carreira e satisfação global com a organização. Constatou-se ainda que os colaboradores se encontram pouco satisfeitos com o gestor de topo e com a gestão e os sistemas de gestão. Em termos de motivação destaca-se um elevado nível de motivação, com exceção da motivação para realizar sugestões de melhoria. Procurou-se a existência de correlação entre as variáveis relacionadas com a satisfação e com as relacionadas com a motivação. Dos resultados obtidos destaca-se a correlação existente entre as variáveis associadas à satisfação com o gestor intermédio e as variáveis associadas à motivação.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Qualidade Total; Liderança; Motivação; Satisfação dos Colaboradores

Data driven quality in higher education

Sílvia Costa Lopes | slopes@ff.ulisboa.pt
Faculdade de Farmácia, Universidade de Lisboa

Rui Loureiro | rui.md.loureiro@gmail.com
Faculdade de Farmácia, Universidade de Lisboa

Data is a corner stone of quality. Higher Education Organizations have within their structure different sets of databases covering in some cases decades that can serve the organization to optimize their quality programs.

The Faculty of Pharmacy of University of Lisbon is presently implementing a quality management system that make use of existing databases sets gathered over time to address different organization goals (e.g. accounting, student management, outcomes,...).

The integration of the existing databases is enabling the quality program being setup to pinpoint improvement objectives and supporting their follow-up. The use of data visualization tools like Tableau Public, Gephy or Vosviewer has enable to use different data sets in a dynamic environment to simulate and analyze quality challenges throughout organization.

Data mining and data polishing has been mostly performed with a help of excel. The main issues that have been identify until this point are corrupt or inconsistent data, older data are still in analogic support, different software platforms without a common export file type. Long-term data series are promising datasets for quality improvement especially if one make use of data visualization.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management; Higher education; Data visualization; Quality improvement; Long-term data series

A excelência nas companhias de bombeiros, com recurso à CAF - estudo de caso

Miguel Oliveira | miguel.s.oliveira@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro

Adelina Baptista | adelinabaptista@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro

Elisabeth Brito | ebrit@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro

O modelo de excelência Comum Assessment Framework, CAF, tem sido adotado por diversas organizações europeias distribuídas por diferentes setores da administração pública. Apesar do modelo permitir a sua aplicação em todos os espectros setoriais do serviço público não se identificam, na europa, aplicações da CAF no âmbito das companhias de bombeiros. Realizou-se um estudo com o objetivo de determinar qual o nível de maturidade no que concerne à excelência, tendo por base o modelo CAF, a quatro companhias de bombeiros. O presente documento pretende retratar os resultados obtidos com esse diagnóstico. Obteve-se um retrato comum das companhias no que concerne aos seus principais pontos fortes e debilidades. Os seus pontos fortes realçam a sua capacidade de elaborar parcerias e gerir recursos. As debilidades identificadas situam-se no domínio da estratégia e da gestão de processos, realçando-se ainda a residual recolha de medições de desempenho bem como a inexistência de medições de perceção dos diferentes stakeholders.

Complementarmente e tendo como referência o ciclo de Deming, conclui-se da fragilidade das atividades relacionadas com a monitorização e controlo.

Com a realização presente estudo pretende-se lançar pistas para investigação futura nomeadamente ao nível da compreensão das principais barreiras e constrangimentos para a massificação da aplicação de modelos de excelência no setor.

PALAVRAS-CHAVE: CAF; Bombeiros; Excelência; Estudo de caso

Críticos Para Qualidade numa Página de Facebook de Cosméticos

Isabel Elbo | isaebo@hotmail.com
Universidade da Beira Interior

Helena Alves | halves@ubi.pt
Universidade da Beira Interior

Luís Lourenço | lourenco@ubi.pt
Universidade da Beira Interior

Introdução: Critic to quality (CTQ), são métricas da qualidade, geralmente, usados para avaliar nos produtos/serviço o que para o cliente é o mais importante (Baker e Festinger, 2011; Martinottia et al., 2013). Não existem evidências de estudos de CTQ no Facebook os cosméticos, por esta razão, realizamos o presente estudo que teve como objetivo investigar os CTQ numa página do Facebook de cosméticos.

Metodologia: A base de amostragem foram os comentários da página de Facebook da Sephora e recorremos ao instrumento Voice of customer (VOC) para recolha dos dados. Procedemos a procedimentos estatísticos de correlação para garantir a fiabilidade dos dados. Recorreu-se a estatística descritiva para medir a tendência central e a frequência dos dados.

Resultados: Os post foram subdivididos em 4 categorias de cosméticos, identificou-se 6 variáveis e 21 atributos, sendo que estes ocorrem frequentemente em cerca de 833 e em média ocorrem 39,66 em cada post para um desvio padrão de 40,70. O coeficiente de correlação entre a ocorrência nos post e as variáveis mostram que há uma relação linear positiva forte de $R^2=0.95$.

Discussão: A novidade deste estudo é introdução dos CTQ no Facebook dos Cosméticos e que se traduzem nos seguintes: a intensidade da cor/cheiro, a quantidade de ingredientes, o tamanho e/ou formato da embalagem; a quantidade de ingredientes; o tempo e/ou dinheiro para comprar, ter ou experimentar o produto, a muito/pouco amável, fixe, interessante, favorito, bonito, admiração interrogar; tempo para pensar; valor elevado ou baixo ou avaliação, barato ou caro. Recomendamos estudos de outras páginas de cosméticos.

PALAVRAS-CHAVE: Críticos para Qualidade; Facebook; Cosméticos; Sephora

Comparação de duas ferramentas para medição de literacia em saúde em populações de idosos

Diogo Franco | diogofrancosharen@gmail.com
Instituto de Ciências da Saúde

Henrique Lopes | henrique.lopes@ucp.pt
Instituto de Ciências da Saúde

Contextualização: O presente estudo decorre no âmbito de uma tese de mestrado que decorre no ICS-UCP dedicado ao estudo da comunicação com o cidadão em literacia da saúde.

Objetivo(s): Comparar a qualidade da medição de níveis de literacia em saúde (LS), em populações de idosos, através do uso, em simultâneo, de duas ferramentas internacionais desenhadas para essa avaliação.

Metodologia: Realizou-se uma pesquisa de natureza quantitativa, através da aplicação num estudo piloto das ferramentas HLS-EU e NVS, traduzidas e validadas para o contexto português. A amostra do estudo é com

posta por 50 pessoas com 65 ou mais anos, institucionalizadas em três Centros de Dia.

Resultados: O estudo está ainda a decorrer, mas verificou-se, até ao momento, que a maioria dos participantes evidenciam níveis de LS em concordância entre ambas as ferramentas. Contudo, uma percentagem significativa da amostra, demonstrou graus de LS não concomitantes. É também de destaque o facto de que 76% dos indivíduos apresentam uma “Alta Probabilidade de LS Limitada”.

Conclusões: A aplicação das duas ferramentas resulta na larga concordância entre os graus de LS obtidos. Finalmente, o número de idosos mostrou níveis mais baixos de LS, através da ferramenta NVS.

PALAVRAS-CHAVE: HLS-EU; NVS; Qualidade; Literacia em Saúde; Idoso

Revisão ética como processo de qualidade - o caso da Comissão de Ética Especializada em Investigação da ESS-IPS

Lucília Nunes | lucilia.nunes@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Rita Fernandes | rita.fernandes@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Mendes | ana.mendes@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Caria | helena.caria@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Filipa Poeira | ana.poeira@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Carmen Caeiro | carmen.caeiro@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Patrícia Arguello | patricia.arguello@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

Jorge Maia | jorge.maia@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde, Instituto Politécnico de Setúbal

O Código de Nuremberg deu início ao estabelecimento de regras e princípios éticos na investigação com seres humanos. Em saúde, as questões éticas surgem desde a escolha da problemática até à divulgação dos resultados, pelo que em 2010, o Conselho Técnico Científico (CTC) da ESS-IPS deliberou a criação da Comissão Especializada de Ética para a Investigação (CEEI-ESS), com a finalidade de garantir que investigação realizada pela e com a comunidade académica, está de acordo com os mais elevados padrões de ética em investigação.

Ao realizar a apreciação ética de projetos, a CEEI-ESS tem como objetivo garantir a proteção dos direitos das pessoas, nomeadamente no que respeita à esfera do consentimento e da confidencialidade, entre outros processos. Ao apreciar os projetos e proceder à emissão do correspondente parecer, a CEEI-ESS procura ter um papel pedagógico na sua intervenção, enunciando as alterações necessárias, e a respetiva fundamentação, quando seja caso.

A CEEI, visa, desta forma, a excelência da cultura educacional de investigação na ESS-IPS.

Apresenta-se a experiência da CEEI-ESS, entre 2010 e 2018, incluindo a análise descritiva dos processos dos últimos 3 anos (16 pedidos em 2016, 26 pedidos em 2017 e 38 em 2018), as alterações que se introduziram, nomeadamente na lista de verificação (matriz de análise dos projetos) bem como as principais questões identificadas.

A divulgação destes dados permitem consolidar o papel ativo que a CEEI-ESS assume perante os membros da comunidade ESS-IPS, evidenciando uma cultura de revisão ética e garantia de qualidade nos processos de investigação.

PALAVRAS-CHAVE: Revisão ética; Comissão de Ética; Ética em investigação

Auditoria clínica na formação dos fisioterapeutas: uma estratégia para a melhoria da qualidade

Gabriela Colaço | gabriela.colaco@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Setúbal

Aldina Lucena | aldina.lucena@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Setúbal

Margarida Sequeira | margarida.sequeira@ess.ips.pt
Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Setúbal

A qualidade dos cuidados e a adopção de uma prática baseada na evidência são pilares essenciais na formação actual dos profissionais de saúde, designadamente dos fisioterapeutas, sendo a Educação em contexto de prática clínica real fundamental no desenvolvimento das suas competências. Uma das barreiras à garantia da qualidade referidas consiste no difícil acesso e escolha informada da melhor evidência. Nesse sentido a licenciatura em Fisioterapia da ESS-IPS introduziu em 2009, a realização de um projecto de auditoria clínica como actividade a desenvolver pelos estudantes no período de Educação Clínica do 4º ano. A identificação de um tópico, relevante para o contexto, e a necessária pesquisa no sentido de identificar a melhor evidência disponível têm-se revelado como elementos facilitadores de uma actualização permanente dos profissionais nos locais de prática, facilitando a disseminação de guidelines e simultaneamente capaz de desenvolver nos estudantes o pensamento crítico e a capacidade de avaliarem a sua própria prática. Ao longo dos 10 anos foram desenvolvidos 394 projectos de auditoria nas diferentes áreas de intervenção da fisioterapia, envolvendo 41 Instituições e 57 Educadores Clínicos. As áreas abrangidas incluíram condições cardio-respiratórias (116), músculo-esqueléticas (60) neurológicas (58), pediátricas (44), geriátricas (16), desporto (52), saúde mental (6), Saúde da mulher (3), entre outras.

PALAVRAS-CHAVE: Efectividade Clínica; Auditoria clínica; Acesso à Evidência

A aprendizagem baseada em competências como metodologia de garantia da qualidade no processo de ensino-aprendizagem

Rodrigo Lourenço | rodrigo.lourenco@estsetubal.ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

O significado de sucesso académico pode ser visto de diferentes perspetivas. Para além de outras, destacam-se a perspetiva do estudante, do docente e da sociedade. Independentemente da perspetiva, uma das constatações no âmbito do processo ensino-aprendizagem é que o sucesso académico está cada vez menos ancorado à obtenção de uma classificação que dê origem à aprovação, para estar cada vez mais centrado na demonstração efetiva das competências adquiridas e na utilidade dessas competências na resolução de problemas reais da sociedade. A questão que se coloca é saber em que medida as metodologias pedagógicas e respetivos mecanismos de avaliação estão munidos de métodos e ferramentas que permitam garantir que a atribuição de uma classificação tem significado e correspondência ao nível da efetiva aquisição de competências. Esta questão assume ainda maior relevância, tendo em conta a diversidade de fontes de informação e de atividade prática que permitem aos estudantes a aquisição das referidas competências, como acontece no acesso livres a conteúdos na internet e desempenho de atividade profissional. O presente artigo pretende contribuir para o debate sobre a qualidade no ensino, em particular na capacidade responder às necessidades do stakeholder empregador, requisito essencial dos processos de qualidade. Para tal é apresentado o estudo de caso sobre a aplicação de uma metodologia de ensino-aprendizagem baseada em competências, dividida em quatro fases: (a) identificação de competências; (b) distinção de tipologia de competências; (c) implementação de metodologias ativas para a aquisição das competências; (d) mecanismos de avaliação das diferentes tipologias de competências. Para além das fases, a metodologia está assente num processo de melhoria contínua e um processo de validação das competências junto dos empregadores. Os resultados obtidos têm sido muito satisfatórios, quer ao nível da melhoria dos resultados académicos, quer ao nível dos índices de satisfação dos estudantes.

PALAVRAS-CHAVE: Competências; Qualidade; Sucesso Académico

Corporate Ethics in the context of Economic Crises

Rogério Duarte | rogerio.duarte@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Ângela Lacerda Nobre | angela.nobre@esce.ips.pt
Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal

Fernando Pimentel | fernando.pimentel@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Marc Jacquinet | Marc.Jacquinet@uab.pt
Universidade Aberta

Maria Luísa Silva | Universidade Aberta

The Global Financial Crisis of 2008 has created a wave of protests against the lack of transparency, of accountability and of responsibility, within both business and public policy settings, regarding the risk-taking behaviour of their respective authorities and decision makers. Taken-for granted assumptions have been questioned and the importance of Corporate Ethics has gained a new impetus, both in the academic and in the policy-making spheres of action. Within this context, the role of Quality Management Systems is of a paramount importance. First, it enables the identification of critical issues through the network of relationships and of information tracking that it has accumulated across time. Second, this inside information and close connection to the heart of business and of public institutions enables the design of new approaches and ways of thinking that would be impossible to achieve from the outside, from external pressures. And third, this capacity to innovate, in terms of potential and of horizons of possibility of Quality Systems, implies that the present and future society's challenges are to be met with the key contributions of such interventions. The present paper develops the argument that phenomenological approaches to Corporate Ethics are already embedded in Quality Systems and that such presence has to be intensified and made explicit in order to improve its degree of effectiveness and of civic governance. Both the areas of organisational semiotics and of post-crash economics offer rich insights in these domains. From this theoretical positioning, real life examples of specific sectors are to be analysed in order to illustrate the paradoxes and the pervert incentives that are often present in times of crises, namely in the HVAC and construction sectors. The political and cultural implications of unethical behaviours reveals that, under stress, certain societies accommodate in a less than desirable steady state. Such situation needs to be critically evaluated and positive and win-win solutions may be defined, using the power of Corporate Ethics that is intrinsically present in Quality Management Systems.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management systems; Corporate Ethics; HVAC industry; Construction industry

Business Intelligence and of Transformational Leadership

Ângela Lacerda Nobre | angela.nobre@esce.ips.pt
Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal

Rogério Duarte | rogerio.duarte@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Fernando Pimentel | fernando.pimentel@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Marc Jacquinet | Marc.Jacquinet@uab.pt
Universidade Aberta

Maria Luísa Silva | Universidade Aberta

The evolution of the twenty-first century has witnessed the raise of management sciences and the sophistication of its tools and methodologies. A critical part of such evolution has been the development of computing science technologies. Under this setting, Quality Management Systems have developed as a fundamental bridge between information systems and the strategic and operational sides of both businesses and of public institutions. The strategic power of information management has been configured as the field of Business Intelligence, which captures the dynamic circuits of business process modelling and of the decision-making flows. Quality Systems represent the integrated arena whereas the Business Intelligence systems may play a part. Quality Systems incorporate another critical area, which represents the culture and communication styles of each organisation, under the heading of leadership, in particular of Transformational Leadership. The core idea is that Quality Systems aggregate both strategic and operational issues as well as an organisational philosophy and corporate behaviour. Such philosophy works as an end goal that enables setting the direction for institutional development. Consequently, pointing towards needed change and to a new stage in the life of an organisation is part of Quality Systems through their capacity for inducing Transformative Leadership. The present paper offers an exploratory inquiry into the opportunities and challenges being faced by management sciences and of the role played by Quality Systems in addressing such challenges.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management systems; Business intelligence; Transformational leadership

HEI in the context of Global Citizenship

Fernando Pimentel | fernando.pimentel@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Ângela Lacerda Nobre | angela.nobre@esce.ips.pt | Escola Superior de Ciências Empresariais,
Instituto Politécnico de Setúbal

Rogério Duarte | rogerio.duarte@estsetubal.ips.pt | Escola Superior de Tecnologia de Setúbal,
Instituto Politécnico de Setúbal

Marc Jacquinet | Marc.Jacquinet@uab.pt
Universidade Aberta

Maria Luísa Silva | Universidade Aberta

The last decades have seen an expansion of the application of Quality Systems in the service sectors and in the public service sectors, including in Higher Education Institutions (HEI). Taking into account the fact that educational institutions are the incubators of future societies, it is critical to understand the role played by Quality Systems in improving the efficiency and effectiveness of such sector. HEI replicate or else reject and innovate the basic settings of each society. HEI both repeat and strengthen the social norms, the social conventions and the belief systems of each society or else they renovate and create new operational modes of existence. Global change happens as a result of the cumulative effect of such partial changes. In each historical era it is possible to identify the building blocks and the rising tensions that, sooner or later, will lead to change. Contemporary societies are under pressure from increased levels of civic consciousness in both the developed and the less developed worlds. A fundamental aspect of this pressure is related to the transition to a postcarbon economy and to the social modes of organisation that are necessary to be in place for such change to take place. The complexity, transversal and transdisciplinary nature of these changes is already present in present organisational contexts and Quality Systems are already sensitive to such impacts. However, the need for awareness rising and the need to clarify alternative courses of action are crucial factors in creating much needed resilience at organisational level. In economic terms, new modes of organisation of both production and consumption will be needed, and are indeed already being designed and tested. Industry 4.0, Makerspaces and Fablabs, MOOCs or Massive Open Online Courses, or quantum computing, are examples of such changes. The role of the present paper is to situate such discussion as a critical aspect of present and future Quality Systems. Indeed, as Quality Systems have moved into HEI, the horizon of possibilities and the potential social impact of such interventions have been extended. The greater the capacity to name and to elaborate such potential, the greater its power to be transformed into concrete organisational actions, within both the HEI sectors and in society as a whole.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management systems; Higher education institutions; Industry 4.0; Makerspaces and Fablabs; MOOCs; Quantum computing

Open Science, Open Innovation and IS Governance

Marc Jacquinet | Marc.Jacquinet@uab.pt
Universidade Aberta

Ângela Lacerda Nobre | angela.nobre@esce.ips.pt | Escola Superior de Ciências Empresariais,
Instituto Politécnico de Setúbal

Maria Luísa Silva | Universidade Aberta

Rogério Duarte | rogerio.duarte@estsetubal.ips.pt | Escola Superior de Tecnologia de Setúbal,
Instituto Politécnico de Setúbal

Fernando Pimentel | fernando.pimentel@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

The capacity to build trust and openness is a critical factor for times of change. Indeed, the power of collaborative work and learning represents the building blocks of future societies. Competitiveness and innovation will need to promote cooperative behaviour as a form of overcoming the magnitude of changes that have to be faced. Such panorama is already present in agendas for action based in Open Science and in Open Innovation paradigms. Sustainability challenges address the integrated development of four spheres of action: ecological, economic, social and governance development. The need to negotiate, to manage conflicts and to promote peace-seeking behaviour is part of an inter-cultural dialogue that is already present in both business and public policy institutions. The core issue is that Quality Systems are positioned in strategic terms as fundamental ingredients of economic, social and political changes. This occurs because organisations already incorporate such interventions and are intrinsically and unavoidably contaminated by the dynamic nature and the innovative power of Quality Systems. Wishful thinking and self-fulfilling prophecies are positive answers to paradox. Beyond preaching to the converted, management methodologies exemplify changes in a learning-by-doing mode. The present paper offers an exploratory and reflective account of the challenges being faced by contemporary societies. Such inquiring mode may enable empowering Quality Systems interventions and offering inspirational and motivational arenas for action for both practitioners and scholars alike.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management systems; Cooperative behavior; Open science; Open innovation

Corporate Social Responsibility

Marc Jacquinet | Marc.Jacquinet@uab.pt
Universidade Aberta

Ângela Lacerda Nobre | angela.nobre@esce.ips.pt
Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal

Maria Luísa Silva | Universidade Aberta

Rogério Duarte | rogerio.duarte@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

Fernando Pimentel | fernando.pimentel@estsetubal.ips.pt
Escola Superior de Tecnologia de Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal

The context of the digital economy and of the value systems that are prevalent in contemporary societies imply that Corporate Social Responsibility (CSR) is at the core of business strategies, either as a genuine and results-seeking attitude or else as a reductive communication and marketing approach to the market. CSR functions as the other side of the coin of Quality Systems, as both share the same basic philosophy and working paradigm. That is, their positive, constructive, hands-on, pro-active attitude towards both internal and external organisational realities. In other words, both areas work as a reality test for organisational reality. Through their interventions it is possible to capture the essence of business operations and of the tactical and strategic challenges being faced in the market. The role of the present paper is to address issues that are present at individual, institutional and civilizational levels, in terms of the socio-technical eco-digital systems that are prevalent in current times. Consequently, the need to address new perspectives and view points, which may enable a rich discussion of the potential for action of both CSR and of Quality Systems, is part of an integrated effort to offer opportunities for border crossing and for horizon expansion for managerial settings.

PALAVRAS-CHAVE: Quality management systems; Corporate Social Responsibility; Socio-technical systems; Eco-digital systems

Qualidade na Educação: Contributos e Desafios da ISO 21001:2018

Rodrigo Lourenço | rodrigo.lourenco@estsetubal.ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Gonçalves | helena.goncalves@ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Rolo | ana.rolo@esce.ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

A avaliação das organizações de educação é uma realidade incontornável, quer no Ensino Superior, quer no Ensino Básico e Secundário, assistindo-se, em ambos os casos, a uma crescente concretização de processos de avaliação externa, suportados por processos de autoavaliação. Ainda assim, e se no Ensino Superior a implementação e certificação de sistemas de gestão, em particular os sistemas de gestão da qualidade, tem sido uma realidade – na sequência da atividade da Agência de Avaliação e Acreditação (A3ES) – o mesmo não se poderá dizer relativamente ao Ensino Básico e Secundário. Uma situação que se deve não apenas à complexidade e às especificidades destas organizações, mas também à inexistência de abordagens estruturadas e de uma maior sensibilização para a importância da sistematização das práticas de gestão. A norma ISO 21001:2018, que descreve um sistema de gestão para as organizações de educação, de forma a dotá-las de uma abordagem standardizada sobre o modelo de gestão a aplicar, pode ser vista como um importante contributo para as organizações deste setor. Constituindo-se como um padrão de sistema de gestão independente, o documento, alinhado com a ISO 9001, centra-se nos sistemas de gestão das organizações de educação e no impacto destes sobre os estudantes e outras partes interessadas relevantes. O presente estudo visa contribuir para a compreensão da problemática da qualidade na educação, em particular naquilo que se refere ao sistemas de gestão, analisando os princípios da norma ISO 21001:2018, tendo como principal objetivo identificar, aqueles que, numa primeira fase, se apresentam mais críticos para a implementação desses sistemas, tendo por base dois critérios: o seu carácter estruturante no desenvolvimento das organizações de educação e o facto de carecerem de uma maior consolidação neste tipo de organizações. O estudo permite perceber que os princípios nessas condições apresentam como característica comum o fator humano, consubstanciando o papel fulcral que as pessoas assumem nas organizações, em particular nas organizações de educação.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; Educação; Sistemas de Gestão; ISO 21001:2018

Práticas pedagógicas de qualidade em creche: alguns traços identitários de um grupo de educadoras de infância

Isabel Maria Correia | isabel.correia@ese.ips.pt
Escola Superior de Educação de Setúbal

A presente comunicação apresenta reflexões oriundas da tese de doutoramento concluída em 2018, onde tivemos oportunidade de compreender como as educadoras de infância pensam a qualidade da educação no contexto de creche e como vivem e pensam a sua profissão nessa valência. Através de uma metodologia qualitativa, desenvolvemos em três estabelecimentos educativos da rede social e rede privada, um estudo de caso múltiplo, que contou com a participação de seis educadoras de infância. Como instrumentos e técnicas de recolha de informação foram feitas observações, pesquisa documental e entrevistas individuais semiestruturadas e uma entrevista Focus Group. A análise interpretativa da informação recolhida permite compreender que estas educadoras se preocupam em atingir patamares de elevada qualidade no atendimento às crianças e respetivas famílias. Subjazem às suas práticas pedagógicas os seguintes traços identitários: reconhecem a criança como pessoa participativa, competente, como sujeito de direitos; organizam o ambiente educativo como forma de apoiar o bem-estar, a autonomia e as aprendizagens significativas das crianças; gerem o currículo através da articulação de fundamentos e princípios educativos, para a consolidação de experiências pedagógicas socialmente envolventes; afirmam uma conceção holística do desenvolvimento da criança, integrando as componentes do educar, como condição indispensável da sua intervenção; perspetivam o seu papel junto das crianças como facilitadoras de interações, atuando na Zona de Desenvolvimento Próximo, colocando andaimes para que as crianças consigam alcançar novas capacidades; entendem a creche como contexto de aprendizagem e desenvolvimento para crianças e adultos (profissionais e famílias).

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade; Creche; Direitos da criança; Práticas Pedagógicas; Educadoras de Infância

Os mediadores e os fóruns do Processo de Bolonha em Portugal (1999-2010)

Albertina Palma | albertina.palma@ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

Este artigo constitui parte de um estudo mais vasto que analisa os processos de reestruturação do Ensino Superior em Portugal na primeira década do século XXI, no decurso do designado «Processo de Bolonha» (PB) e no contexto da construção do “Espaço Europeu de Ensino Superior” (EEES). A pesquisa trabalhou a hipótese segundo a qual a criação do EEES concorre para o estabelecimento duma instância de governação e dum setor de Ensino Superior ao nível supranacional que veiculam um novo referencial global/setorial, através de fóruns e mediadores situados para além do Estado. O quadro teórico da pesquisa inscreve-se na perspetiva de análise da ação pública, recorrendo ao conceito de governança e a uma abordagem cognitiva das políticas públicas, na qual são centrais as noções de referencial, mediador e fórum, e mobiliza o conceito de edição. Partindo deste quadro teórico, o PB foi conceptualizado como ação pública multinível e foi formulada a hipótese de que o referencial desta política foi editado para o contexto português por atores nacionais, mediadores, que nos fóruns onde participaram mobilizaram os seus quadros de referência e teorias de ação. Os resultados sugerem que, no período em análise, os mediadores portugueses constituíram um grupo reduzido de experts que circulou entre fóruns nacionais e supranacionais e, através da análise de documentos, interpretou e editou o referencial europeu do PB em torno do paradigma da Aprendizagem ao Longo da Vida. Este referencial português foi posto a circular em documentos de opinião e está subjacente à legislação enquadradora do PB em Portugal.

PALAVRAS-CHAVE: Processo de Bolonha; Ensino superior; Mediadores; Governança; Referencial; Edição; Política educativa

Melhoria contínua através da abordagem Lean: estudo caso

Adelina Batista | adelinabaptista@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro – GOVCOPP

Luís Abreu | lmabreu@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro – TEMA

Elisabeth Brito | ebrit@ua.pt

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, Universidade de Aveiro – GOVCOPP

A sobrevivência das empresas no mercado global, com exigências crescentes nos padrões de qualidade e na redução tanto dos prazos de entrega como dos custos, só pode ser bem-sucedida com o aumento da produtividade.

Perante esta realidade, na indústria têxtil assistiu-se à redução do tamanho dos lotes de produção e ao conseqüente aumento, de tempos improdutivos para afinação dos equipamentos, devido à progressiva multiplicidade de artigos e materiais, pelo que, a otimização e flexibilidade das suas atividades, impôs-se de modo a satisfazer as novas e múltiplas exigências dos seus clientes.

A Metodologia LEAN (ML) é um dos sistemas mais divulgados para a melhoria da produtividade das empresas. Um dos principais objetivos da ML é a implementação da melhoria contínua, que proporciona a redução dos custos e do desperdício, enquanto os processos são melhorados e a satisfação dos clientes é incrementada, proporcionando deste modo o aumento dos proveitos. Neste trabalho é apresentado o estudo de um caso, relacionado com a implementação da metodologia LEAN numa empresa de dimensão média do sector têxtil, explicando-se o desenvolvimento da referida implementação. Os resultados obtidos demonstram a importância e o impacto desta metodologia na procura da melhoria contínua, no desenvolvimento da comunicação organizacional, assim como na produtividade da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Metodologia Lean; melhoria contínua; produtividade; indústria têxtil

Estudo de Caso: “Liderança e comprometimento das pessoas na implementação e manutenção da nova geração das normas de sistemas de gestão: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018”

Eva Rafael Coelho Santiago | evarafael@gmail.com
Coimbra Business School ISCAC

Georgina Morais | mmorais@iscac.pt
Coimbra Business School ISCAC

Patrícia Alexandra Damião Soares | spatricia150@gmail.com
Coimbra Business School ISCAC

Elisabete Do Rosário Lopes Guilherme | lizgui@gmail.com
Coimbra Business School ISCAC

Sofia Margarida Pratas Ligeiro | sofia.ligeiro@gmail.com
Coimbra Business School ISCAC

José Júlio Brito Marques Almeida Malta | jose.j.malta@gmail.com
Coimbra Business School ISCAC

O Anexo SL é uma abordagem utilizada a nível internacional, organizada numa estrutura de alto nível, texto nuclear idêntico, termos e definições de base comum na orientação dos requisitos das normas dos sistemas de gestão.

O Sistema de Gestão da Qualidade objetiva a eficiência, o aumento da produtividade, o controlo dos processos, a qualidade do realizado e a atitude de melhoria contínua que promove maior competitividade e credibilidade, sendo por isso, fundamental o seu alinhamento com a estratégia da organização.

A Gestão de Topo assume um papel determinante pela liderança e compromisso na articulação entre as diferentes áreas funcionais na empresa, cultura do sentimento de pertença e engagement num sistema comum, onde as sinergias da envolvimento dos stakeholders geram maior eficácia.

A motivação deste artigo incidiu nos desafios que, com a nova perspetiva normativa, se evidenciam pela Liderança para o engagement das pessoas. Para o efeito, foi realizado um estudo de caso, observação num universo de 10 empresas, PMEs da zona

centro do país, quer de serviços, quer de indústria, de diferentes setores, com recurso a questionários aos trabalhadores em diferentes posições. Conclui-se que o comprometimento dos trabalhadores é proporcional à perceção do envolvimento da liderança num sistema organizado, com objetivos claros, comunicação transversal, numa cultura integradora, que disponibiliza não apenas os recursos e a importância das pessoas, como o foco do sucesso da implementação do SIG alinhado com a gestão estratégica.

Palavras-chave: Desempenho, Engagement, Estratégia, Gestão da Qualidade, Melhoria, Recursos Humanos, Desafio.

Estudo de caso: identificação de dissonâncias estratégicas inscritas nos instrumentos de gestão do Agrupamento de Escolas de Estarreja e os efeitos na construção da sua singularidade

Emídio Ferro | emiferro@gmail.com
Agrupamento de Escolas de Estarreja

Num contexto onde coexistem, num mesmo espaço territorial, escolas com ofertas educativas aparentemente coincidentes, circunscritas a um articulado normativo amplamente prescritivo, estas procuram delinear um projecto educativo que as diferencie, procuram construir a sua vantagem competitiva em compromissos transcritos para os instrumentos de gestão e em práticas que obtenham o reconhecimento da comunidade. A reflexão aqui proposta tem como objectivo identificar as dissonâncias registadas nos instrumentos de gestão, desde logo entre os diferentes textos divulgados no Agrupamento de Escolas de Estarreja, mas, fundamentalmente, identificar as dificuldades da instituição em redigir uma abordagem estratégica com coerência transversal orientada para a superação da intervenção trilhada, que antecipe cenários, que suplante sustentadamente o historial de registos e resultados. Em suma, pretende-se identificar o que na instituição apresenta uma singularidade que resulta de circunstâncias externas, do planeamento estratégico ou de uma confluência de fenómenos.

PALAVRAS-CHAVE: Estratégia; Projecto Educativo; Vantagem competitiva; Instrumentos de gestão; Cenários; Planeamento

Cursos Técnicos Superiores Profissionais: Indicadores de desempenho no caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Ana Rodrigues | sofia@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Carla Quintas | carlaquintas@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Carlos Rodrigues | crod@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Márcia Amorim | marciam@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Os CTeSP, enquadrados na prioridade de investimento “Melhoria da qualidade, da eficiência e do acesso ao ensino superior e equivalente, com vista a aumentar os níveis de participação e de habilitações” com financiamento do Fundo Social Europeu (FSE), são uma oferta educativa de natureza profissional nível 5 ISCED, não conferente de grau académico, introduzida no Ensino Superior Politécnico no ano letivo 2014/2015, cuja conclusão com aproveitamento conduz à atribuição de um diploma de Técnico Superior Profissional. O objetivo principal destes cursos é alargar e diversificar a oferta de ES em Portugal e, por essa via, aumentar o número de cidadãos com qualificações superiores, contribuindo para um aumento da competitividade nacional. Com este trabalho pretende-se aferir se os objetivos definidos estão a ser atingidos no caso do IPVC. Sendo alvo de financiamento, os Politécnicos ficam vinculados ao cumprimento de indicadores mínimos ao nível de Estudantes Certificados e Empregabilidade ou prosseguimento de estudos nos seis meses após conclusão dos cursos. Os resultados obtidos no IPVC, para os dois primeiros ciclos desta formação, apontam para 80% de empregabilidade/prosseguimento de estudos mas onde a empregabilidade representa apenas cerca de 20%. Uma vez que os diplomados CTeSP podem ingressar nas licenciaturas através de concurso especial próprio, no IPVC verifica-se uma elevada taxa de prosseguimento de estudos “In house” (cerca de 60% dos diplomados CTeSP prosseguem para licenciaturas do IPVC, o que é um bom indicador de fidelização). O abandono nos CTeSP ronda atualmente os 16% e ocorre principalmente no 1º ano e no género masculino.

PALAVRAS-CHAVE: CTeSP; Sucesso académico; Empregabilidade; Prosseguimento de estudos

Atividades de Cooperação Transnacional no âmbito do Programa Erasmus+. Estudo exploratório sobre questões da qualidade

Teresa Nogueiro | t.nogueiro@gmail.com
Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação

Ana Esteves | ana.esteves@erasmusmais.pt
Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação

O programa Erasmus+ é o programa da União Europeia que apoia financeiramente atividades nas áreas da Educação, Formação, Juventude e Desporto. É composto por três "Ações-chave" (Mobilidade Individual, Cooperação para a Inovação e Intercâmbio de Boas Práticas, e, Apoio à Reforma das Políticas) e duas ações adicionais (Atividades Jean Monnet e Desporto). A Comissão Europeia é responsável pelas políticas Erasmus + e supervisiona a implementação geral do programa. As Atividades de Cooperação Transnacional (TCA) são atividades geridas ao nível da Agências Nacionais e têm como objetivos o apoio à implementação do Programa Erasmus+ com elevada qualidade e mobilização do maior número possível de organizações e indivíduos a quem o Programa se destina; Apoio estratégico ao desenvolvimento das áreas de educação, formação e trabalho juvenil, de acordo com os objetivos específicos do programa Erasmus+; Apoio estratégico à cooperação entre organizações ativas nos domínios da Educação, Formação e/ou Juventude. A Agência Nacional Portuguesa tem apoiado a participação de organizações portuguesas e organizado TCA para participação de organizações europeias. Sendo as questões da qualidade tão importantes neste contexto, a Agência Nacional Erasmus+ Educação e Formação considerou importante realizar um estudo exploratório relativo ao ano 2018, tendo como base a análise de duas questões dos relatórios finais dos participantes, apresentando as principais conclusões. As questões tratadas abordam eventuais dificuldades encontradas pelos participantes antes, durante e depois da mobilidade; e, comentários e sugestões de melhoria dos participantes no que respeita a atividades futuras, temas e medidas administrativas.

PALAVRAS-CHAVE: Atividades de Cooperação Transnacional; Participantes; Programa Erasmus+; Relatório Final do Participante

IPVC-Para um Ensino Superior de Qualidade e Socialmente Responsável

Ana Rodrigues | sofia@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Carlos Oliveira | carlosoli@estg.ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Arlete Carvalho | acarvalho@estg.ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Filipa Patrocínio | mfpatrocinio@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Linda Saraiva | lindasaraiva@ese.ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Mara Rocha | mararocha@ess.ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Marcia Amorim | observatorio@ipvc.pt
Instituto Politécnico de Viana do Castelo

Sistema de Gestão do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (SG-IPVC) baseia-se nos referenciais de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001 estando certificado por esta norma desde 2008. O SG-IPVC em 2010 passou a considerar os Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG) e os referenciais nacionais de garantia da qualidade do ensino superior, tendo obtido certificação pela A3ES em 2013. Em 2018 iniciou o processo de integração dos referenciais de Responsabilidade Social segundo a NP 4469 no seu SG. Para isso, efetuou uma revisão da política e da estrutura do Sistema. Este trabalho tem como objetivo apresentar as metodologias utilizadas para a integração da Qualidade com a Responsabilidade Social no SG-IPVC, incluindo: o reforço de mecanismos de identificação e avaliação das Partes Interessadas (PI), definição dos aspetos de Responsabilidade Social relevantes para essas PI; desenvolvimento do conceito “Campus Sustentável IPVC”, com integração das Eco-Escolas IPVC, Escola Inclusiva IPVC e Academia Sénior, e implementação de ações, em particular nos aspetos ambientais, de gestão de consumos/eficiência energética, gestão de resíduos, mobilidade sustentável; desenvolvimento de processo específico para a saúde e segurança ocupacional da comunidade IPVC. Para suporte a este processo que requer a participação ativa das PI e metodologias de autoavaliação eficazes, também se está a implementar o Modelo Europeu de Excelência em Gestão EFQM–European Foundation for Quality Management com metodologia RADAR.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social; Campus Sustentável; Escola Inclusiva; EFQM

Referenciais de Qualidade para a Educação e Formação Profissional - Comparação Teórica

Marisa Pisco | marisapisco@gmail.com
Universidade de Évora

Margarida Saraiva | msaraiva@uevora.pt
Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL

O Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e a Formação Profissionais (Quadro EQAVET) tem como propósito assegurar a melhoria da qualidade na educação e formação profissional (EFP) dentro do espaço europeu. Considera-se que devem ser instituídos métodos de garantia de qualidade, que permitam uma convergência europeia na educação e formação profissional.

O presente trabalho pretende estabelecer uma comparação de Referências de Qualidade num paralelo teórico, tendo por base a análise do Quadro EQAVET, do modelo EFQM, da CAF Educação 2013, da ISO 9001:2015, da ISO 21001:2018 e da Certificação de Entidades Formadoras.

PALAVRAS-CHAVE: EQAVET; Referências; Garantia da qualidade; Educação e Formação Profissional

Uma Análise de Perfis Socioprofissionais dos Enfermeiros

Ana Poeira | ana.poeira@ess.ips.pt
ESS-IPS

Ricardo Paes Mamede | ricardo.mamede@iscte-iul.pt
ISCTE-IUL

Maria Manuela Martins | mmartins@esenf.pt
ESEP

A empresarialização da maioria dos hospitais públicos portugueses trouxe novas práticas de gestão a vários níveis. Acresce que nos últimos anos dentro do sector público na área da saúde os défices orçamentais foram sendo cada vez maiores. Os enfermeiros constituindo a maior parcela de recursos humanos de um hospital depararam-se com medidas que afetaram a sua satisfação profissional. É exemplo a aplicação do Código do Trabalho na contratação de novos enfermeiros e consequentemente com diferenças contratuais perante colegas com contrato de trabalho de funções públicas.

Perante esta perspetiva diacrónica os enfermeiros têm vindo a deixar os hospitais públicos, contribuindo para taxas elevadas de rotatividade externa.

Em setembro de 2015 abriu concurso nacional para 774 enfermeiros para as Administrações Regionais de Saúde e para o qual se candidataram mais de 10.000 enfermeiros. Este número elevado de candidaturas, mais de 15% da totalidade de enfermeiros inscritos e ativos na Ordem dos Enfermeiros, traz consigo espaço de reflexão sobre os motivos pelos quais os enfermeiros pretendem mudar para os centros de saúde.

Perante a magnitude desta problemática pretende-se primeiramente identificar os perfis socioprofissionais dos enfermeiros, recorrendo ao método Análise de Componentes Principais, seguido da Análise de Clusters. A colheita de dados foi realizada através de questionário, aplicado entre abril e maio de 2014, período que antecedeu o concurso, obteve-se uma amostra por conveniência de 463 enfermeiros.

Identificados e descritos quantitativamente quatro perfis distintos dos enfermeiros cuja singularidade resulta da situação profissional com o tipo de organização e satisfação com a mesma.

PALAVRAS-CHAVE: Recursos Humanos; Enfermagem; Satisfação Profissional

As Instituições de Ensino Superior e o desenvolvimento regional em Portugal

Elsa Ferreira | elsa.ferreira@estsetubal.ips.pt
Instituto Politécnico de Setúbal

Carlos Vieira | cvieira@uevora.pt
Universidade de Évora

Maria Rego | mcpr@uevora.pt
Universidade de Évora

As Instituições de Ensino Superior (IES) são importantes alavancas para o desenvolvimento das regiões onde estão inseridas, como tem sido mostrado em múltiplos estudos sobre esta temática. Para um conhecimento mais aprofundado do papel das IES nas regiões deve-se ter em consideração, não só os efeitos das IES sobre a região pelo lado da procura, mas também pelo lado da oferta. O entendimento de como é que as IES influenciam as regiões e criam riqueza, é essencial para a promoção de novas políticas no ensino superior, bem como, para uma gestão mais eficaz do ensino superior. Assim, neste trabalho é apresentado um estudo para Portugal, com base num período de 8 anos, com todas as regiões portuguesas e com as IES na perspetiva da procura e da oferta. Pelos resultados obtidos evidencia-se que é pela atividade de ensino que as IES mais influenciam a criação de riqueza na região.

PALAVRAS-CHAVE: Instituições de Ensino Superior; criação de riqueza; região

Adequação das formas de Participação do doente na segurança dos Cuidados de Saúde às fases de um Programa de Gestão da Qualidade

Filipe Figueiredo | morais_ff@hotmail.com
ARS Algarve

Margarida Eiras | margaridaeiras@gmail.com
Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa/IPL, Centro de Investigação em Saúde Pública
(ENSP/UNL)

Ana Lívio | a.livio@apdh.pt
APDH

INTRODUÇÃO: A segurança do doente enquanto dimensão da qualidade clínica tem-se convertido numa prioridade nos Sistemas de Saúde de todo o mundo. São numerosas as referências na literatura onde se descreve uma grande variedade de estratégias e ferramentas que possibilitam a participação dos utentes nesta dimensão da qualidade. No entanto a contribuição dos doentes como sujeitos ativos continua a ser uma tarefa pendente.

OBJETIVO: verificar em que fases de um programa de gestão da qualidade, no que diz respeito à segurança dos cuidados de saúde, podem ser incluídos os doentes e qual a forma da participação mais adequada em cada fase.

METODOLOGIA: A partir de uma análise temática independente feita por dois investigadores aos estudos selecionados numa revisão sistemática da literatura elaborada e publicada anteriormente, foi-se verificar em que fases de um programa de gestão da qualidade se poderiam aplicar as diferentes estratégias de participação dos doentes na segurança dos cuidados desenvolvidas e/ou aplicadas nesses estudos. Nos casos em que havia alguma divergência pediu-se a intervenção de um terceiro investigador.

RESULTADOS: Nos 19 estudos identificados anteriormente eram aplicadas e/ou desenvolvidas um total de 23 estratégias de participação dos doentes na segurança dos cuidados de saúde, sendo que estas se podem dividir em três formas de participação dos doentes, nomeadamente: formas de mobilização dos doentes para a segurança dos cuidados de saúde; formas de promoção da participação ativa dos doentes; e formas de solicitação de informação aos doentes. Nesta análise verificou-se, que as formas de mobilização dos doentes para a segurança dos cuidados são mais adequadas para as fases de planeamento e monitorização da segurança dos cuidados de saúde, as formas de promoção da participação ativa dos doentes são mais adequadas para a fase monitorização da segurança dos cuidados de saúde e/ou na intervenção para melhoria de um ciclo de melhoria da qualidade, e as formas de solicitação de informação aos doentes coadunam-se mais com as fases de monitorização da segurança e na identificação do problema e reavaliação do mesmo de um ciclo de melhoria da qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Segurança dos cuidados de saúde; Participação do doente; Gestão da Segurança do doente

O mapa da transformação como ferramenta de planeamento e gestão de projetos

Everton Alves | everton1977@hotmail.com
Oswaldo Cruz Foundation (FIOCRUZ)

Liliane Reis | crvilhen@gbl.com.br
Contexto Estudos e Projetos Sociais

Este artigo apresenta um estudo de caso sobre a utilização do Mapa da Transformação (Teoria da Mudança), uma ferramenta para auxiliar o planeamento e a gestão de projectos, por parte do Programa de Desenvolvimento do Campus Fiocruz Mata Atlântica (PDCFMA), Instituição Pública Brasileira, no período de agosto de 2018 e maio de 2019. O Mapa da Transformação é um documento sucinto que apresenta os pressupostos, estratégias, resultados esperados e impactos da atuação institucional para um determinado período, assim como os principais dados quantitativos e qualitativos a respeito da situação que o projecto pretende modificar e os indicadores de resultado escolhidos para o monitoramento e avaliação. Os dados obtidos durante o processo de utilização da ferramenta pelo PDCFMA permitiram constatar que o Mapa da Transformação é uma ferramenta comprovadamente eficaz no sentido de facilitar o planeamento e a gestão dos projectos. O mapa também possibilita uma melhor identificação visual dos principais dados relativos ao projecto. Além disso, pelo fato de ser elaborado de forma coletiva favorece a integração entre os colaboradores e permite identificar as possibilidades de interseção com outras áreas da organização. As informações apresentadas pela pesquisa podem servir como contributo às demais organizações que executam projectos, em especial às de carácter público.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Projectos; Planeamento Estratégico; Mapa da Transformação; Teoria da Mudança

Fatores Influenciadores da Qualidade na Educação - Análise Aplicada ao Conservatório Regional de Setúbal

Pedro Rego | regopedro@gmail.com
ESCE - Instituto Politécnico de Setúbal

Ana Rolo | ana.rolo@esce.ips.pt
ESCE - Instituto Politécnico de Setúbal

A qualidade no ensino é indiscutível, qualquer que seja a área, pelo que a análise aos fatores que possam influenciar essa qualidade, e em muitas situações colocar em causa a mesma, é preponderante. No caso do ensino especializado da música, ao nível do Conservatório, estas preocupações fazem sentido e devem ser analisadas as condições existentes para aferir de possíveis melhorias ao nível da qualidade com que este serviço é prestado. Neste sentido, este artigo pretende estudar os fatores que mais influenciam a qualidade na educação no ensino especializado da música, do qual se destacou a acústica das salas. O principal objetivo é apresentar, após uma revisão bibliográfica, os fatores influenciadores da acústica das salas de aula, na aprendizagem musical, correlacionando-os com a qualidade do ensino. Uma vez que as infraestruturas para este tipo de ensino, numa grande parte dos casos em Portugal não foram construídas de raiz para esse efeito, como é o caso do Conservatório Regional de Setúbal, pretende-se elencar um conjunto de medidas a adotar para suprir as deficiências arquitetónicas existentes, de forma a beneficiar a sua atividade, sem prejuízo do meio envolvente. Em suma, pretende-se apresentar um conjunto de ações de melhoria a serem implementadas nos espaços existentes, que possam contribuir melhoria do desempenho acústico de uma sala de aula que se irá refletir no resultado final ao nível da eficácia e da eficiência.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade; ensino; aprendizagem musical; acústica de salas

Diversity and Inclusion Management in Promotion of Individual and Organizational Performance of Exceclency - The Case of Novartis Pharmaceutical

Luís Ripado | luis.ripado@novartis.com
Universidade de Évora

M. F. Jorge | mfj@uevora.pt
CICP - Universidade de Évora

A. Dionísio | andreia@uevora.pt
CEFAGE - Universidade de Évora

The scope of this research concerns the theme of diversity and inclusion and values and behaviors, and its purpose is to define and validate a theoretical model for the relationship of Diversity and Inclusion (D&I) with Values and Behaviors (V&B) and its repercussion in Organizational Performance.

This case study is supported by variables from EU affiliates of Novartis, a healthcare company which provides healthcare solutions addressing the evolving needs of patients and societies worldwide. About 123 000 people of 144 nationalities work at Novartis. At Novartis, D&I strategy places an emphasis on influencing the diversity of patients, customers and suppliers, as well as recruitment, onboarding, talent development. The company continues to enhance the level of D&I competencies for human resources professionals and leaders through learning focused on unconscious bias, inclusive leadership, disabilities/ accommodations and compensation/pay equity.

The methodology is a mixed approach, qualitative and quantitative, to support the case study as research method, combining documental information, interviews and questionnaires. The theoretical model is based on D&I dimensions (2) diversity and inclusion; Novartis values and behaviors (6) courage, collaboration, performance, innovation, quality and integrity; and its relations with Novartis organizational performance KPIs (5) innovation, people, quality, performance and productivity.

Obtained results will reveal that the proposed theoretical model, constructs and sub-constructs present quality and reliability to give an answer to the problem, questions and purposes of the research, confirming the relevance of this model and the verification of the of the purposes of the research.

PALAVRAS-CHAVE: Diversity and Inclusion; Values and Behaviors; Organizational Culture; Organizational Performance

Evolução da produção científica nas Atas dos Encontros de Troia da RIQUAL (2010-2018)

Margarida Saraiva | msaraiva@uevora.pt
Universidade de Évora

António Ramos Pires | antonio.pires@estsetubal.ips.pt
UNIDEMI – Universidade Nova de Lisboa e Instituto Politécnico de Setúbal

Keylor Villalobos Moya | keylor.villalobos.moya@una.cr
Escuela de Ciencias Agrarias, Universidad Nacional de Costa Rica

Os Encontros de Troia nasceram, em 2010, de uma iniciativa de dois investigadores da Qualidade, com a finalidade de constituir um ponto de encontro das comunidades técnicas e científicas, que investigam e desenvolvem atividades de algum modo ligadas às temáticas da Qualidade (e áreas afins), de forma a promover uma extensa reflexão e um aprofundado debate em torno dessas questões. Paralelamente, foi criada, nesse mesmo ano, uma estrutura própria: a Rede de Investigadores da Qualidade (atualmente a designada RIQUAL).

Desde 2011 até aos dias de hoje, esse evento alargou o seu âmbito e sofreu algumas modificações, destacando-se a atribuição de um ISSN às Atas dos Encontros.

Com este artigo pretende-se refletir sobre a história dos Encontros de Troia e analisar a evolução da produção científica, publicada nos 10 anos do evento, no período de 2010 a 2018, através da utilização das palavras-chave, enunciadas pelos autores.

Os principais resultados obtidos mostram que “Qualidade”, “Modelos/Métodos e Ferramentas da Qualidade” e “Educação e Ensino Superior” são as palavras-chave que apresentam maior frequência e com menor frequência surgem os temas relacionados com a temática da Gestão pela Qualidade Total (TQM) e a “Qualidade no sector social”.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da qualidade; Evolução da qualidade; Investigação na qualidade; Perspetivas futuras

Aplicação da Filosofia Lean na Gestão da Manutenção de uma Empresa de Reparação Naval

Maria Carvalho | madsa.carvalho@campus.fct.unl.pt
Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, FCT NOVA

Helena Navas | hvgn@fct.unl.pt
UNIDEMI, FCT, Universidade NOVA de Lisboa

Ao longo dos anos, a indústria de reparação naval em Portugal tem sido altamente afetada devido à crescente competitividade a nível internacional e, nomeadamente, pela existência de países com menores custos de mão-de-obra. Numa empresa portuguesa foi identificada a necessidade de implementação de novas metodologias, que sustentem um processo de melhoria contínua, com o objetivo de se inovar e assim subsistir no presente mercado. Nesta empresa está a ser desenvolvido um projeto de raiz para a implementação da filosofia lean, tanto na produção como na gestão da manutenção. O trabalho aqui apresentado foca-se na gestão da manutenção e tem como objetivo agilizar e reestruturar a atividade da manutenção em função dos objetivos e necessidades da empresa, que direta ou indiretamente, irá causar efeitos positivos na atividade produtiva. O projeto está também a ser realizado numa estreita relação com todos os trabalhadores para que estes se sintam parte do processo de mudança. De momento encontra-se numa fase de diagnóstico rigoroso e exaustivo, de forma a se identificar os pontos fortes, mas principalmente, os pontos fracos que se irão traduzir em oportunidades de melhoria. Este diagnóstico além de contemplar ferramentas e metodologias lean, integra também ferramentas relacionadas com o TRIZ.

O plano de ação proposto para este projeto em específico é também uma sugestão de implementação da filosofia lean na gestão da manutenção em cenários empresariais idênticos.

PALAVRAS-CHAVE: Lean; Manutenção Lean; Gestão da Manutenção

Certificação ISO 9001:2015 nos serviços de saúde: caminho para a excelência clínica e organizacional ou uma moda?

Margarete Cardoso | margarete.pf.cardoso@gmail.com
Serviço de Imuno-hemoterapia do Hospital Vila Franca de Xira

Disclaimer: A autora é a única responsável pelo conteúdo e redação da comunicação. As opiniões expressas nesta comunicação são da responsabilidade da autora e não refletem posições ou opiniões da instituição onde exerce a sua atividade profissional.

A ISO é o maior Organismo Internacional de Normalização, sendo que as publicações mais conhecidas são as normas da série ISO 9000. Destas, faz parte a ISO 9001, considerada a Norma mais disseminada no mundo e a que permite o acesso à certificação. Tem-se verificado um interesse crescente na certificação dos serviços de saúde.

Pela sua área de atividade e por fazerem parte de um contexto socioeconómico, os serviços de saúde são impelidos para a normalização e para o reconhecimento oficial dos seus sistemas de qualidade através da certificação.

A certificação pela ISO 9001:2015 é uma decisão estratégica da direção máxima do serviço de saúde, que deve ser muito bem ponderada e planeada, de forma a ser bem sucedida.

Porque a reflexão ajuda à mudança, esta comunicação pretende refletir sobre as vantagens e desvantagens, os principais obstáculos e os erros a evitar na implementação da ISO 9001:2015, bem como nos pontos-chave para o sucesso do sistema de gestão da qualidade.

A versão atual da Norma pode trazer benefícios evidentes ao nível da comunicação, da liderança, da segurança dos doentes, da qualidade do atendimento, da gestão dos riscos, com repercussões diretas nos cuidados de saúde prestados aos utentes.

A ISO 9001:2015 é uma inegável ferramenta da gestão da qualidade, que pode auxiliar os serviços de saúde a atingirem a excelência clínica e organizacional. Contudo, se a certificação for encarada como uma moda e não for levada a sério, não deve ser considerada, porque está condenada ao insucesso.

PALAVRAS-CHAVE: ISO 9001:2015; Sistema de gestão da qualidade; Certificação; Qualidade em saúde

Da Empresa à Escola. O Tableau de Bord e o Ciclo de Deming aplicados à medição da Qualidade numa Escola Secundária

Salomé Raposo | salome.raposo@estudantes.esce.ips.pt
ESCE - IPS

Ana Rolo | ana.rolo@esce.ips.pt
ESCE - IPS

As preocupações com a qualidade estão diariamente presentes nas nossas vidas, no entanto, só a partir da década de 30, do século XX, se começou a falar de controlo de qualidade, conceito que pressupõe uma abordagem sistemática, centrada na ambição de constante melhoria.

Shewhart e, mais tarde, o seu discípulo Deming foram dois dos maiores impulsionadores do controlo de qualidade, concebendo e desenvolvendo uma das ferramentas de gestão mais úteis para o controlo de qualidade – o ciclo de Shewhart, ciclo de Deming ou ciclo PDCA. Um outro instrumento de gestão que pode ser integrado com o ciclo PDCA para monitorizar a eficácia e a eficiência dos objetivos definidos na fase de planeamento é o Tableau de Bord, um instrumento de informação rápida, bastante sintético, que permite às organizações monitorizar algumas das suas áreas críticas de ação, de modo a manter um controlo permanente e permitir um diagnóstico eficaz, facilitador da tomada de decisão. Embora pensados originalmente para o mundo empresarial, a abrangência destes instrumentos pode hoje estender-se às mais diversas áreas da nossa sociedade. A educação apresenta-se como um bom exemplo de uma área de intervenção em que, quer o ciclo de Deming quer o Tableau de Bord, podem constituir verdadeiros auxiliares da gestão na promoção de um ensino de qualidade, como procuraremos demonstrar neste artigo.

PALAVRAS-CHAVE: qualidade; avaliação/medição; tableau de bord; ciclo de Deming; PDCA; educação; escola

From standards to CSR (Corporate Social Responsibility) a literature review with application

Alcina de Sena Portugal Dias | alcina@iscap.ipp.pt
Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (PP)

CSR - Corporate Social Responsibility in this study, encompasses the standards perspective and use facing the stakeholders expectations. To fulfill its Mission any organization must present true and fair financial statements – got by IFRS and validated /certified by an Auditor through the use of ISA. The organization's internal environment must address the risk either through ERM or ISO 31000. As to the security the working human capital OHSAS 18001 must be considered. Nowadays the business of products /services in the global market pushes organizations to get an ISO 9001. At last these trading organizations being environmentally responsible should implement an ISO 14001. CSR will overcome. Some examples of companies exhibiting CSR in 2017 will evidence the benefits overcoming from the sustainability, that this way they hold.

PALAVRAS-CHAVE: IFRS; ISA; ERM; ISSO; corporate social responsibility; sustainability

A Responsabilidade Social e a Sustentabilidade nas organizações: a ISO 26000

António Augusto Baptista Rodrigues | antonio.rodrigues@iseclisboa.pt
ISEC LISBOA - INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

O conceito de Sustentabilidade foi definido na década de 70 no Relatório de Brundtland como o “desenvolvimento que procura satisfazer as necessidades da geração atual sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades”. Por sua vez, entende-se que uma política e prática de Responsabilidade Social contribuirá para o Desenvolvimento Sustentável.

De acordo com a NP 4469-1:2008 a Responsabilidade Social é a “Responsabilidade de uma organização pelos impactes das suas decisões, atividades e produtos na sociedade e no ambiente através de um comportamento ético e transparente (...)”

A Responsabilidade Social tornou-se um tema importante nos últimos anos, decorrente da crescente pressão do público e dos stakeholders. É notória a necessidade de práticas de negócios credíveis que demonstrem a responsabilidade social, o desempenho, bem como alcançar, excelentes resultados.

A ISO 26000 tem como principal objetivo, auxiliar as Organizações a contribuírem para o Desenvolvimento Sustentável. Para tal, fornece um conjunto de orientações ao nível económico, social, ambiental, jurídico e organizacional, que visam complementar outros instrumentos e iniciativas relacionadas com a Responsabilidade Social.

A grande mais-valia da norma prende-se com o fato de, não sendo obrigatória trata a Responsabilidade Social de uma forma genuína, abrangente e consistente com outras normas e outros documentos, tratados e convenções já existentes, sendo no fundo um documento guia da Responsabilidade Social, capaz de orientar as organizações em diferentes culturas, sociedades e contextos, para estimular a melhoria do desempenho e dos resultados. É esta consistência e abrangência que a norma confere às organizações, que a torna numa norma tão importante e não substituível pelo bom senso ou pensamento estratégico dos gestores e empresários.

PALAVRAS-CHAVE: ISO 26000; Responsabilidade Social; Sustentabilidade

A Gestão do Ensino Superior em Angola: Práticas e Lógicas de Acesso

Maria da Conceição Barbosa Mendes | saobarbosa67@yahoo.com.br
Instituto Superior de Ciências da Educação da Universidade Katyavala Bwila

Tuca Manuel | tucamanuel12@yahoo.com.br
Instituto Superior de Ciências da Educação da Universidade Katyavala Bwila

Isabel Maria Romero Fernandez de Carvalho | romeroisabel4@gmail.com
Instituto Superior de Ciências da Educação da Universidade Katyavala Bwila

Este trabalho sintetiza reflexões sobre a gestão do Ensino Superior em Angola, escrutinando as práticas e lógicas inerentes ao acesso. Os exames de acesso são trazidos ao palco, discutindo as suas configurações enquanto problemática de gestão, e a tendencial desarticulação entre estes e o perfil dos candidatos. A interpretação da Lei de Bases do Sistema de Educação e Ensino e do Regulamento Geral de Acesso ao Ensino Superior constituiu-se como procedimento metodológico fundamental, permitindo aferir a relação entre o referente e o referido, em termos do perfil de saída e de entrada. A identificação de desarticulações entre o Ensino Geral e o Ensino Superior, no que diz respeito aos perfis de saída e ao cumprimento dos objetivos pedagógicos, constitui o principal resultado do estudo, com base no qual foram apresentadas algumas alternativas.

PALAVRAS-CHAVE: avaliação; acesso ao ensino superior; exames de acesso; gestão; perfil de entrada; perfil de saída.

O papel da CS11 num estudo de levantamento de Boas Práticas de Responsabilidade Social nas IES

Rui Valente

rpval@ipportalegre.pt

Comissão Setorial de Educação e Formação

Sandra Gomes

sgomes@universidadeeuropeia.pt

Universidade Europeia

Alexandra Sevinate Pontes

alexandra.pontes@tecnico.ulisboa.pt

Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, Comissão Setorial de Educação e Formação

Marta Pile

marta.pile@tecnico.ulisboa.pt

Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa, Comissão Setorial de Educação e Formação

Valentina Oliveira

valentina@letras.ulisboa.pt

Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Comissão Setorial de Educação e Formação

A CS11 existe desde 1998 e é composta por 49 entidades e três peritas, representativas do Ensino e da Formação, atualmente, com forte presença do Ensino Superior. Trata-se de instituições diversas, desde organismos do estado central, a associações privadas, passando por Universidades e Politécnicos e ensino particular, de todo o país, incluindo Madeira. O trabalho desenvolvido ao longo dos últimos 21 anos de forma ininterrupta trouxe algum reconhecimento e a colaboração e envolvimento de muitos especialistas da área da Qualidade, num trabalho colaborativo com resultados interessantes.

Neste artigo é transmitido o resultado de um trabalho realizado com o apoio da CS11 e de número apreciável dos seus membros, recolhendo as boas práticas junto dessas instituições como elemento de partida para o estudo global. O trabalho decorreu no ano de 2016 e foi editado em Ebook em 2018.

Decorrente do desenvolvimento deste trabalho pelo sub-grupo da Gestão da Qualidade no Ensino Superior, no ano 2016, a CS11 promoveu a realização de um Encontro Nacional subordinado ao tema Responsabilidade Social no Ensino Superior, Educação e Formação. O Encontro tinha como objetivos refletir e aprofundar a centralidade de sistemas de avaliação institucional, sustentados numa cultura de autorregulação, de autonomia, de prestação de contas e de responsabilidade. A aproximação e a cooperação entre instituições de ensino superior, e não superior, possibilitará um reforço das redes colaborativas que permitirá a partilha de conhecimentos e a troca de experiências (nacionais e internacionais) para o aperfeiçoamento dos respetivos sistemas de avaliação da qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Social; Boas Práticas; Ensino Superior

Quality Management I Health In Portugal – Framework and Legal Requirements

Daniel Pinto

daniel.pinto@chvng.min-saude.pt

CHVNGE

Leila Sales

lsales@esscvp.eu

ESSCVP

Quality in Health integrates copious variables, which in fact make it permeate the most varied components of the governance and management systems of health organizations and institutions. Nonetheless, it is possible to assimilate inalienable principles of quality management, such as equity and guarantee of access to health care, based on health promotion and disease prevention, through the provision of curative care, rehabilitation and palliation, in suitable and safe structural conditions, with a view to protecting the health of citizens. The understanding of the citizen at the center of the system is in tune with constitutional law, adjusted in his vision as the protagonist that justifies the services that integrate the health system, as beneficiary-user and as co-financier of the National Health Service. discusses the legal-legal pathway in which health quality was shaped by the legislator, thus addressing two references with legal framework in the Portuguese legal regime, as the Official Model of Health Certification of the Ministry of Health , with the seal of the Directorate General of Health and the National Health Assessment System, under the seal of the Health Regulatory Entity. A documentary analysis of the legislation and legal regulations, as well as technical reports on the subject was carried out until 2018. As a result, the authors identified several documents that are organized in: Decrees-Laws, Decrees, Ordinances, Regulatory Decrees, Technical Reports and a Community Directive that structure and frame the development of health quality in Portugal.

PALAVRAS-CHAVE: Quality of Healthcare; Quality Management Legislation; Enacted Statutes