



LIVRO DE ATAS

XI Encontro de Investigadores da Qualidade

17 de setembro de 2021
Universidade de Aveiro



Patrocínios



Apoios



Revistas Associadas



Observatório da Qualidade - Um Projeto com contribuições para a ligação entre o conhecimento e a prática organizacional

A.R. Pires¹, M. Saraiva², P.M. Sá³, J.G. Sá⁴, K. Villalobos Moya⁵

¹ UNIDEMI – Universidade Nova de Lisboa e Instituto Politécnico de Setúbal, ramos.pires1@gmail.com

² Departamento de Gestão, Escola de Ciências Sociais, Universidade de Évora e BRU-UNIDE/ISCTE-IUL, msaraiva@uevora.pt

³ Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, pmourasa@fe.uc.pt

⁴ APCER - Associação Portuguesa de Certificação, joana.sa@apcer.pt

⁵ Escuela de Ciencias Agrarias, Universidad Nacional de Costa Rica, keylor.villalobos.moya@una.cr

1. INTRODUÇÃO

Esta comunicação apresenta o projeto de criação de um Observatório da Qualidade (OQ), descrevendo os seus objetivos, motivações e proponentes.

Estando ainda na fase conceptual, os proponentes do OQ pretendem obter contributos para a sua definição, mas também identificar vontades e interesses na sua implementação e desenvolvimento.

O OQ tem interesse para a RIQUAL – Rede de Investigadores da Qualidade no sentido em que permitirá acompanhar e caracterizar tendências de evolução do movimento da qualidade, ter acesso a dados relevantes de forma periódica, e complementar a investigação de estudos de casos com análises mais sistemática e longitudinais.

Um parceiro como a APCER - Associação Portuguesa de Certificação, com a relevância que tem no mercado nacional e a dimensão internacional que já conseguiu, reúne as melhores condições para que ambas as entidades promotoras explorem as sinergias de duas perspetivas diferentes, mas complementares, por um lado, a visão de mercado e, por outro, a visão dos resultados da investigação.

A experiência de trabalho mais direto com as empresas e o mercado da qualidade, que a APCER detém e que está interessada em enriquecer com informação qualificada, pode ser conjugada com a independência necessária e conveniente que investigadores independentes acrescentam.

A academia tem de assumir um papel específico que outros têm dificuldade (ou não podem mesmo fazer), designadamente: não fazer apenas a apologia de técnicas e métodos, mas principalmente analisar criticamente as suas bases teóricas, as suas aplicações e os seus resultados.

As entidades de mercado só têm a ganhar se as suas abordagens se basearem, não apenas na experiência e no conhecimento organizacional, mas também em informação tratada, técnica e cientificamente suportada.

Por outro lado, a inovação e a qualidade, partilham fases, com especial ênfase nas fases de desenvolvimento de produtos e serviços mais próximos do mercado. Mas, a inovação requer recursos e a gestão de riscos significativos.

A incerteza global nos mercados e os riscos podem ser reduzidos (ou é mesmo a forma mais eficaz de o conseguir) se os níveis de conhecimento estiverem mais elevados.

Todas as organizações precisam de deter competências capazes de promover e facilitar as transformações que os cidadãos e os mercados exigem dos agentes económicos e dos órgãos da administração pública. Contudo, com frequência não detêm todas as competências necessária à inovação, ou dito de outro modo, as organizações precisam de completar as suas redes internas de competências com outras redes externas.

Este Observatório da Qualidade permitirá que as diversas contribuições do conhecimento (I&D e as Teorias Metodológicas) se cruzem as práticas organizacionais (Abordagens, Operações, Medida, Aprendizagem e Melhoria). A Figura 1 apresenta essa ligação entre as distintas componentes do conhecimento e das práticas organizacionais.

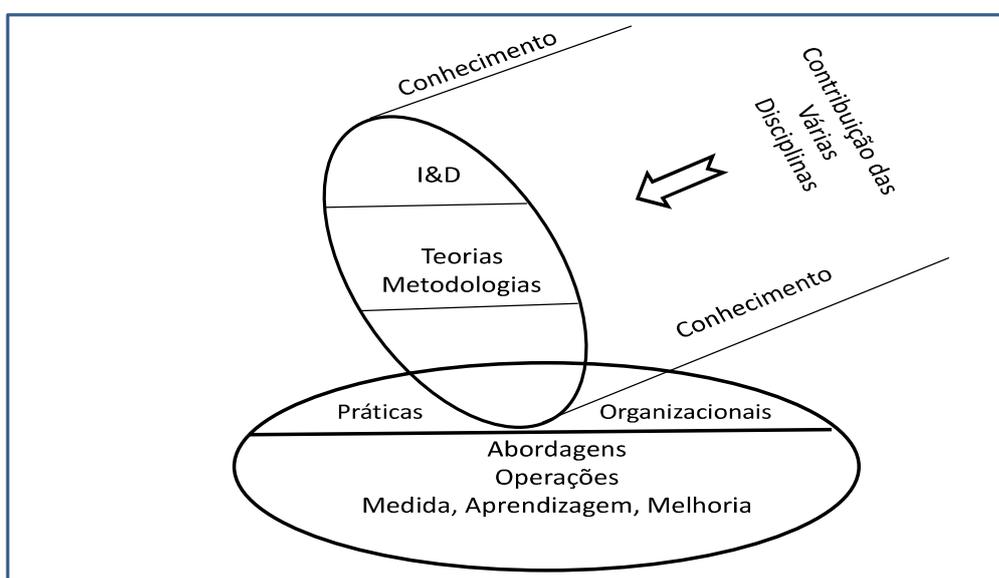


Figura 2 – Ligação entre componentes

2. MÉTODOS

O Observatório procurará utilizar e integrar informações existentes, nomeadamente outros observatórios e/ou fontes de dados (ex. OCDE, Eurostat, GEM, COTEC, AICEP, INE), acordando indicadores com as entidades da Região, por via da auscultação da forma alargada das entidades representativas dos diferentes setores, por forma a disponibilizar periodicamente e permanentemente informação numa ótica de observatório, com especial incidência na área da Qualidade e temáticas afins.

Relativamente à estrutura, perspectiva-se que seja dividido em duas partes:

1. A Parte 1 ligada à Sociedade, através de Associações membros da APCER, numa primeira fase, seguindo-se numa segunda fase, o alargamento a outras associações, de modo a obter uma maior representatividade de setores.
2. A Parte 2 ligada à Investigação e Desenvolvimento, em que se pretende efetuar, numa primeira fase, uma análise das publicações nacionais em revistas e em conferências mais representativas. A nível internacional, e inicialmente essa análise será limitada às seguintes Conferências: QMOD, Toulon-Verona, ICQEM. Essa análise inicial surgirá no

prosseguimento de estudos realizados sobre a Revista TMQ, as Atas dos Encontros da RIQUAL e da Revista Forges, conforme Saraiva, Pires & Villalobos Moya (2019a), Saraiva, Pires & Villalobos Moya (2019b), Saraiva, Pires, Villalobos Moya & Andrade (2019c) e Saraiva, Pires & Villalobos Moya (2020). Numa segunda fase, pretende-se alargar a outras publicações e Bases de Dados.

Em relação à organização, o Observatório será gerido por uma comissão conjunta da RIQUAL e da APCER, sendo os trabalhos acompanhados por um Conselho Consultivo.

Quanto aos princípios do Observatório, pretende-se:

1. utilizar e integrar informações existentes, nomeadamente outros observatórios e /ou fontes de dados com acesso livre (e.g. OCDE, Eurostat, GEM, COTEC, AICEP, INE, entre outros)
2. acordar indicadores com as entidades do Conselho, auscultando da forma alargada as entidades representativas dos setores e regiões
3. não se pretende ser exaustivo, mas ilustrativo, com o detalhe adequado à realidade
4. os indicadores internacionais (a existirem) serão sempre utilizados para permitir a adequada comparação, sem prejuízo de serem também calculados outros de interesse específico de setores e ou regiões

3. RESULTADOS PRETENDIDOS

O Observatório permitirá dinamizar e efetuar com mais facilidade estudos (temáticos, setoriais, comparativos, nível de satisfação), tendo os interessados acesso privilegiado a informações com pertinência para a sua atividade, posicionamento no mercado e competitividade.

Enquanto fonte de informação privilegiada na área da Qualidade e temáticas afins no país, o Observatório permitirá igualmente suportar e dinamizar o desenvolvimento do saber em meio científico e académico realizado através de trabalhos científicos e teses.

4. CONCLUSÕES

O Observatório responde a necessidades identificadas na comunidade e vem preencher um espaço específico, disponibilizando um conjunto alargado de informação sobre tendências relevantes no mercado e na investigação.

A conjugação destas duas componentes é uma forma inovadora de realizar um Observatório, que quanto se julga saber nunca foi tentado.

Alguma da informação já existente e já disponibilizada pode vir a ser valorizada e eventualmente integrada no Observatório.

6. REFERÊNCIAS

Pires, A.M.R., Saraiva, M., Rosa, Editores (2019), Qualidade no Futuro, Edições Sílabo.
<https://publicacoes.rigual.org>

ASQ e APQC (2016), The Global State of Quality

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2019a). Diagnóstico e reflexão sobre o passado e prognóstico sobre o futuro da revista TMQ—Uma análise da evolução da produção científica (2009-2018). In TMQ – Techniques, Methodologies and quality: Número Especial 10 anos – Qualidade no Futuro, Lisboa: Edições Sílabo, 17-40. ISBN: 978-989-561-011-2

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2019b). A RIQUAL como rede de colaboração científica e os Encontros de Investigadores da Qualidade: Evolução da Produção Científica (2010-2018). *TMQ – Techniques, Methodologies and Quality*, 10, 11-31. ISSN: 2183-0940.

Saraiva, M.; Pires, A. R. & Villalobos Moya, K. (2020). Análise da Investigação publicada na Revista Forges (2014-2019). 10ª Conferência da FORGES - “O Ensino Superior na Era Digital nos Países e Regiões de Língua Portuguesa: Desafios e Propostas.”, Universidade de Évora (Portugal), 18 a 20 de novembro de 2020

Saraiva, M.; Pires, A. R.; Villalobos Moya, K. & Andrade, A. (2019c). Educação e Gestão em Instituições Portuguesas de Ensino Superior – Análise dos artigos publicados na Revista TMQ e nas Atas dos Encontros da RIQUAL. 9ª Conferência da FORGES - “O ensino superior e a promoção do desenvolvimento humano: contextos e experiências nos países e regiões de língua portuguesa”, Mariana Carolina Barbosa & Sandra Maria Branchine, FORGES e Editora IFB, Universidade de Brasília (Brasil), 20 a 22 de novembro de 2019, pp. 578-590. ISBN: 978-65-990276-1-1.

Saraiva, P., d’Orey, J., Sampaio, P., Cardoso, C., Pinheiro, J., Tomé, L. (2010), O Futuro da Qualidade em Portugal, APQ.