



**Livro
de Atas**

X ENCONTRO INVESTIGADORES DA QUALIDADE

Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

7 junho 2019 · Politécnico de Setúbal



EDITORES | EDITORIAL BOARD

António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal

Álvaro Rosa, ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa, Portugal

Rodrigo Teixeira Lourenço, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Helena Gonçalves, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

FICHA TÉCNICA | TECHNICAL SHEET

Título | Title

Livro de Atas do X Encontro de Investigadores da Qualidade: Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

Proceedings of 10th Meeting of Quality Researchers: Quality, research and development

Editora | Publisher

RIQUAL - Rede de Investigadores da Qualidade

ISSN 2183-1408

e-mail: info@riqual.org

AUTORES | AUTHORS

Abreu, L.P.M.	Universidade de Aveiro
Albertina Palma	Instituto Politécnico de Setúbal
Alcina Portugal Dias	Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto
Alexandra Pontes	Universidade de Lisboa,
Ana Esteves	Agência Nacional Erasmus
Ana Filipa Poeira	Instituto Politécnico de Setúbal
Ana Gabriela Gomes	Instituto Politécnico de Setúbal
Ana Paula Mendes	Instituto Politécnico de Setúbal
Ana Rita Correia	Administração Regional de Saúde do Alentejo
Ana Rodrigues	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Ana Rolo	Instituto Politécnico de Setúbal
Ana Sofia Rodrigues	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Andreia Dionísio	Universidade de Évora
António Ramos Pires	Instituto Politécnico de Setúbal
António Rodrigues	Instituto Superior de Educação e Ciências
Arlete Carvalho	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Baptista, A.L.F.	Universidade de Aveiro
Brito, E.	Universidade de Aveiro
Carla Farelo	ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa
Carla Matias	ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa
Carla Quintas	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Carlos Oliveira	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Carlos Rodrigues	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Carmen Alfaiate	Administração Regional de Saúde do Alentejo
Carmen Caeiro	Instituto Politécnico de Setúbal
Catarina Delgado	Instituto Politécnico de Setúbal
Daniel Costa Pinto	Serviço de Gestão da Qualidade, Risco e Humanização CHVNGE
Diogo Franco	Instituto de Ciências da Saúde
Elisabete Guilherme	Instituto Politécnico de Coimbra
Eva Santiago	Instituto Politécnico de Coimbra
Everton Alves	Fundação Oswaldo Cruz
Fátima Jorge	Universidade de Évora
Filipa Patrocínio	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Filipe Fialho	Instituto Politécnico de Setúbal
Georgina Morais	Instituto Politécnico de Coimbra
Helena Alves	Universidade da Beira Interior

Helena Gonçalves	Instituto Politécnico de Setúbal
Helena Navas	Universidade NOVA de Lisboa
Henrique Lopes	Instituto de Ciências da Saúde
Isabel Correia	Instituto Politécnico de Setúbal
Isabel de Carvalho	Universidade Katyavala Bwila
Isabel Santos Ebo	Universidade da Beira Interior
Jorge Costa	ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa
Jorge Maia Instituto	Instituto Politécnico de Setúbal
José Malta	Instituto Politécnico de Coimbra
Keylor Moya	Universidad Nacional de Costa Rica
Leila Miriam Sales	Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa
Liliane da Costa Reis	Contexto Estudos e Projectos Sociais
Linda Saraiva	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Lucília Nunes	Instituto Politécnico de Setúbal,
Luís Lourenço	Universidade da Beira Interior
Luís Pedro Gomes	Administração Regional de Saúde do Alentejo
Luís Ripado	Universidade de Évora
Mara Rocha	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Márcia Amorim	Instituto Politécnico de Viana do Castelo
Margarete Cardoso	Serviço de Imuno-hemoterapia do Hospital Vila Franca de Xira
Margarida Saraiva	Universidade de Évora
Maria Carvalho	Universidade NOVA de Lisboa
Maria Helena Caria	Instituto Politécnico de Setúbal
Maria Mendes	Universidade Katyavala Bwila
Marisa Pisco	Universidade de Évora
Marta Pile	Universidade de Lisboa,
Miguel-Oliveira, J.	Universidade de Aveiro
Patrícia Arguello	Instituto Politécnico de Setúbal
Patrícia Soares	Instituto Politécnico de Coimbra
Pedro Ferreira	Instituto Politécnico de Setúbal
Pedro Rego	Instituto Politécnico de Setúbal
Raquel Velada	ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa
Renato Flores	Centro de Recuperação Infantil de Ponte de Sôr
Rita Fernandes	Instituto Politécnico de Setúbal
Rodrigo Lourenço	Instituto Politécnico de Setúbal
Rui Loureiro	Universidade de Lisboa
Rui Valente	Comissão Setorial de Educação e Formação
Salomé Raposo	Instituto Politécnico de Setúbal

Sandra Gomes	Universidade Europeia
Sílvia Costa Lopes	Universidade de Lisboa
Sofia Ligeiro	Instituto Politécnico de Coimbra
Telma Guerra Santos	Instituto Politécnico de Setúbal
Teresa Nogueiro	Agência Nacional Erasmus
Tuca Manuel	Universidade Katyavala Bwila
Valentina Oliveira	Universidade de Lisboa,

ÍNDICE

Capítulo 1 Comunicações Escritas	15
A articulação entre as normas de certificação no Sistema Interno de Garantia da Qualidade do ISCTE-IUL (A3ES e ISO)	17
<i>Carla Matias Raquel Velada Carla Farelo Jorge Costa</i>	
Recursos Multimédia na Formação Inicial de Educadores e Professores	31
<i>Catarina Delgado Filipe Fialho</i>	
GQT: Motivação e Satisfação dos Colaboradores da ECCI24.....	47
<i>Carmen Alfaiate Ana Rita Correia Luís Pedro Gomes Renato Flores</i>	
Data driven quality in higher education	57
<i>Silvia Costa Lopes Rui Loureiro</i>	
Revisão ética como processo de qualidade - o caso da Comissão de Ética Especializada em Investigação da ESS-IPS	61
<i>Lucília Nunes Rita Fernandes Ana Paula Mendes Maria Helena Caria Ana Filipa Poeira Carmen Caeiro Patrícia Arguello Jorge Maia</i>	
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”	73
<i>Eva Santiago Georgina Morais Elisabete Guilherme Patrícia Soares Sofia Ligeiro José Malta</i>	
Atividades de Cooperação Transnacional no âmbito do Programa Erasmus+. Estudo exploratório sobre questões da qualidade	93
<i>Teresa Nogueiro Ana Esteves</i>	
Referenciais de Qualidade para a Educação e Formação Profissional - Comparação Teórica	105
<i>Marisa Pisco Margarida Saraiva</i>	
O mapa de transformação como ferramenta de planeamento e gestão de projectos	117
<i>Everton Alves Liliane da Costa Reis</i>	
Fatores Influenciadores da Qualidade na Educação - Análise Aplicada ao Conservatório Regional de Setúbal.....	133
<i>Pedro Rego Ana Rolo</i>	
Diversity and Inclusion Management in Promotion of Individual and Organizational Performance of Excellency - The Case of Novartis Pharmaceutical	141
<i>Luís Ripado Fátima Jorge Andreia Dionísio</i>	
Aplicação da Filosofia Lean na Gestão da Manutenção de uma Empresa de Reparação Naval.....	157
<i>Maria A. dos S. Carvalho Helena V. G. Navas</i>	
Certificação ISO 9001:2015 nos serviços de saúde: caminho para a excelência clínica e organizacional ou uma moda?	173
<i>Margarete Cardoso</i>	
Da Empresa à Escola: O Tableau de Bord e o Ciclo de Deming aplicados à medição da Qualidade numa Escola Secundária.....	189

<i>Salomé Raposo Ana Rolo</i>	
Gestão da Qualidade em Saúde em Portugal – Enquadramento e Requisitos Legais	201
<i>Daniel Costa Pinto Leila Miriam Sales</i>	
A Responsabilidade Social e a Sustentabilidade nas Organizações: a ISO 26000.....	211
<i>António Augusto Baptista Rodrigues</i>	
Comparação da Qualidade de medição de duas ferramentas para medição de literacia em saúde em populações de idosos ruralizados. Resultados preliminares.....	219
<i>Diogo Franco Henrique Lopes</i>	
Os mediadores e os fóruns do Processo de Bolonha em Portugal (1999-2010).....	233
<i>Albertina Palma</i>	
Qualidade em tempos de crise.....	249
<i>Rogério Duarte Ângela Lacerda-Nobre Fernando Pimentel Marc Jacquinet Maria Luísa Silva</i>	
Standards, Quality and Risks.....	261
<i>Alcina de Sena Portugal Dias</i>	
Melhoria contínua através da abordagem Lean: estudo de caso	279
<i>Baptista, A.L.F. Abreu, L.P.M. Brito, E.</i>	
A Gestão do Ensino Superior em Angola: Práticas e Lógicas de Acesso	297
<i>Maria da Conceição Barbosa Mendes Tuca Manuel Isabel Maria Romero Fernandez de Carvalho</i>	
Práticas pedagógicas de qualidade em creche: alguns traços identitários de um grupo de educadoras de infância	313
<i>Isabel Maria Tomázio Correia</i>	
A excelência nas companhias de bombeiros, com recurso à CAF- estudo de caso.....	329
<i>Miguel-Oliveira, J. Baptista, A.L.F. Brito, E.</i>	
Capítulo 2 Resumos de comunicações com publicação na revista TMQ.....	343
Cursos Técnicos Superiores Profissionais: Indicadores de desempenho no caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.....	344
<i>Ana Rodrigues Carla Quintas Carlos Rodrigues Márcia Amorim Mara Rocha Linda Saraiva</i>	
Evolução da produção científica nas Atas dos Encontros de Troia da RIQUAL (2010-2018).....	346
<i>Margarida Saraiva António Ramos Pires Keylor Villalobos Moya</i>	
O papel da CS11 num estudo de levantamento de Boas Práticas de Responsabilidade Social nas IES	347
<i>Rui Valente Sandra Gomes Alexandra Sevinatte Pontes Marta Pile Valentina Oliveira</i>	
Capítulo 3 Resumos de comunicações	350
Relação entre os resultados académicos e a sua monitorização contínua	351
<i>Telma Guerra Santos Ana Gabriela Gomes Pedro Ferreira</i>	
Qualidade na Educação: Contributos e Desafios da ISO 21001:2018	352

<i>Rodrigo Lourenço Helena Gonçalves Ana Rolo</i>	
Da Inovação do Produto à Inovação do Desempenho Organizacional na Saúde	353
<i>Cristina Almeida Fernanda Nogueira Catarina Gomes</i>	
Relação entre os resultados académicos e a sua monitorização contínua	354
<i>Cristina Almeida Beatriz Custódio Tiago Gonçalves Catarina Gomes Fernanda Nogueira</i>	
Auditoria clínica na formação dos fisioterapeutas: uma estratégia para a melhoria da qualidade ..	355
<i>Gabriela Colaço Aldina Lucena Margarida Sequeira</i>	
A aprendizagem baseada em competências como metodologia de garantia da qualidade no processo de ensino-aprendizagem	356
<i>Rodrigo Lourenço</i>	
Críticos Para Qualidade Numa Página de Facebook de Cosméticos.....	357
<i>Isabel de Jesus dos Santos Ebo Helena Alves Luís Lourenço</i>	
IPVC-Para um Ensino Superior de Qualidade e Socialmente Responsável.....	359
<i>Ana Sofia Rodrigues Carlos Oliveira Arlete Carvalho Filipa Patrocínio Márcia Amorim Mara Rocha Linda Saraiva</i>	
Business Intelligence and of Transformational Leadership	361
<i>Ângela Lacerda-Nobre Rogério Duarte Fernando Pimentel Marc Jacquinet Maria Luísa Silva</i>	
HEI in the context of Global Citizenship	362
<i>Fernando Pimentel Ângela Lacerda-Nobre Rogério Duarte Marc Jacquinet Maria Luísa Silva</i>	
Open Science, Open Innovation and IS Governance	364
<i>Marc Jacquinet Ângela Lacerda-Nobre Maria Luísa Silva Rogério Duarte Fernando Pimentel</i>	
Corporate Social Responsibility	365
<i>Marc Jacquinet Ângela Lacerda-Nobre Maria Luísa Silva Rogério Duarte Fernando Pimentel</i>	
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.....	366
<i>Emídio Ferro</i>	
Uma Análise de Perfis Socioprofissionais dos Enfermeiros	367
<i>Ana Poeira Ricardo Paes Mamede Maria Manuela Martins</i>	
As Instituições de Ensino Superior e o desenvolvimento regional em Portugal	368
<i>Elsa Ferreira Carlos Vieira Maria Rego</i>	
Adequação das formas de Participação do doente na segurança dos Cuidados de Saúde às fases de um Programa de Gestão da Qualidade	369
<i>Filipe Figueiredo Margarida Eiras Ana Lívio</i>	

Comissão Organizadora da 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

Comissão Organizadora do “*Workshop: A Qualidade para as Crianças*”

Filipe Fialho, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Setúbal
Helena Simões, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Setúbal
José Miguel Freitas, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Setúbal
Margarida Saraiva, Universidade de Évora

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

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)

José Nordeste | Diretor do Complexo Industrial de Setubal da 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 | Subdiretora Geral da Direção Geral da Ad. Emprego Publico (DGAEP)

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 ESTSetubal)

14:00 Workshop: A Qualidade para as Crianças (Átrio | ESE)

14:15 Projetos em Rede – *Networking* entre os participantes

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)