



VI ENCONTRO DE INVESTIGADORES DA QUALIDADE

LIVRO DE RESUMOS DAS COMUNICAÇÕES

5 DE JUNHO, LISBOA ISEC, Alameda das Linhas de Torres 179

Comissão Organizadora

Álvaro Rosa, ISCTE // António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal // Henrique Lopes, Instituto Superior de Educação e Ciências // Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior // Margarida Saraiva, Universidade de Évora // Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra // Paulo Sampaio, Universidade do Minho

Patrocínios:



centro de estudos e
investigação aplicada



Apoios:



Instituto Português da Qualidade



Instituto Superior de Educação e Ciências



SESSÃO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

GESTÃO DA QUALIDADE E A EXCELÊNCIA NAS IPSS: UM ESTUDO EMPÍRICO SOBRE O MODELO EQUASS

Sara Maria Guia // Nuno Filipe Melão

À semelhança das empresas comerciais e industriais, também as organizações do terceiro setor necessitam de ser sustentáveis. Muitas destas organizações procuram na Gestão da Qualidade e Excelência a resposta para este desafio. Das várias normas e modelos que permitem implementar a Gestão da Qualidade e Excelência, o modelo EQUASS tem obtido um crescente interesse das IPSS. Este estudo discute os impactos da implementação deste modelo em quatro IPSS, duas certificadas com o nível Assurance e outras duas certificadas com o nível Excellence. A metodologia de investigação baseou-se na abordagem do estudo de casos, de natureza qualitativa, e utilizou como técnicas de recolha de dados as entrevistas semiestruturadas, observação e pesquisa documental. As IPSS destacaram impactos positivos, nomeadamente na organização documental, padronização de procedimentos, clarificação de objetivos e funções, e melhoria de práticas. No plano externo, as IPSS referiram ganhos de reconhecimento, prestígio e confiança, bem como aumentos no grau de satisfação dos clientes. Contudo, o aumento da burocracia, dispêndio de tempo e o custo elevado das auditorias externas (especialmente no nível Excellence) foram vistos como constrangimentos da implementação. Ao nível dos Assistentes Sociais destacou-se um maior enfoque no cliente nas práticas de trabalho. Em suma, as IPSS fizeram um balanço geral positivo sobre a implementação deste modelo.

Palavras-chave: EQUASS, Excelência, IPSS, Sistemas de Gestão de Qualidade.

A QUALIDADE DA FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: UMA AVALIAÇÃO EMPÍRICA DO SERVQUAL

Rui Amaral // Susana Rocha // Ana Sampaio // Margarida Saraiva

Com o presente artigo pretende-se avaliar as percepções e expectativas dos formandos de uma escola de ensino profissional, de nível secundário, com certificação escolar e com qualificação profissional de nível IV, em Évora, Alentejo, Portugal, relativamente à qualidade da formação e da qualificação profissional oferecida pela instituição. Para a recolha dos dados foram aplicados questionários, sendo que o instrumento SERVQUAL foi adaptado aos objetivos propostos. Os resultados mostraram que o modelo SERVQUAL representou um modelo apropriado para avaliar as dimensões subjacentes à qualidade dos serviços prestados e que este modelo tem potencial para vir a ser adotado como um instrumento relevante de gestão e de suporte de decisão da instituição.

Palavras-chave: Formação, Qualificação Profissional, Qualidade, SERVQUAL.

INFLUÊNCIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PERCEBIDO E DA IMAGEM ORGANIZACIONAL NA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES INTERNACIONAIS

Julia Discacciati // Luis Mendes

As restrições financeiras impostas ao ensino superior estão forçando as instituições de ensino superior (IES) a se comprometerem com padrões de qualidade e desenvolverem uma estratégia de orientação para o mercado, para se diferenciarem dos concorrentes, oferecendo serviços de alta qualidade, e levaram as IES a olharem para os estudantes internacionais como fonte de receitas complementar. Na verdade, cada vez mais estudantes procuram uma educação de qualidade no exterior, a fim de desenvolver suas habilidades e capacidades pessoais, e hoje, em muitas universidades em todo o mundo, os estudantes internacionais representam um mercado significativo, com as suas próprias necessidades e expectativas. O principal objetivo deste estudo é analisar a relação entre a qualidade do serviço percebido pelos estudantes internacionais e o seu nível de satisfação, bem como para avaliar o papel da imagem organizacional na relação entre ambas as variáveis, no contexto específico das instituições de ensino superior. Nesse sentido, aplicou-se um modelo de equações estruturais a um conjunto de dados recolhidos aleatoriamente junto de alunos de mobilidade, estudando ou que tenham estudado em universidades portuguesas.

Palavras-chave: ensino superior; estudantes internacionais; imagem organizacional; qualidade do serviço; satisfação;

THE INTEGRATION OF QUALITY MANAGEMENT PRACTICES IN HIGHER EDUCATION: A CASE STUDY

Maria João Manatos // Cláudia S. Sarrico // Maria J. Rosa

The aim of the present paper is to understand whether the quality management (QM) practices of universities integrate their different organisational levels, processes and the QM principles; and to what extent QM is integrated in the broader management context of the universities.

We followed a single case study strategy in on Portuguese university, which was one of the first Portuguese universities to have a certified internal QM system, by the Portuguese Evaluation and Accreditation Agency (A3ES). We interviewed academics and non-academics with different involvement levels in the internal QM system and with different hierarchical positions in the organisational structure, and also students.

Globally, our results show that QM practices are mostly integrating the different university processes, organisational levels, QM principles, and are being approached holistically, as part of the global management and governance context of the university, despite being mainly focused on teaching and learning. It is also interesting to observe the significant lack of knowledge about the QM system from the academics with low involvement in QM activities.

Keywords: Quality management, Higher Education, Integration

AUTARQUIAS - PRÁTICAS DE CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL: MECANISMOS DE INTERATIVIDADE COM OS CIDADÃOS

José Fidalgo Gonçalves

No desenvolvimento deste artigo pretende-se demonstrar que o documento normativo CAF (Common Assessment Framework) contém orientações que permitem monitorizar os impactos das políticas públicas, ou seja, medir a perceção do desempenho da Autarquia Local; constata-se, no entanto, que a implementação desta ferramenta metodológica esbarra na falta de participação e envolvimento da sociedade civil, que continua muito reduzida, condicionando a eficácia do funcionamento da administração local.

O foco deste trabalho consiste, em primeira análise, numa reflexão sobre modelos de interatividade com o cidadão. Exploram-se o processo de participação nas autarquias do distrito de Lisboa e os mecanismos de participação ali existentes, em particular, na Junta de Freguesia de Vila Franca de Xira (JFVFX), tendo por base o trabalho de investigação desenvolvido e editado no livro “Autarquia Inclusiva e Participada”, do mesmo autor.

O resultado deste trabalho permitiu apresentar uma proposta de tipologia experimental de mecanismos de participação que se afirmam, por um lado, como uma resposta à necessidade de melhorar a interatividade entre o Estado e os cidadãos e, por outro lado, contribuir para uma maior incorporação das necessidades e expectativas das “partes interessadas” na gestão das autarquias, ou seja, responder adequadamente aos principais requisitos de missão do Governo Local: a satisfação de um conjunto de necessidades e expectativas da sociedade identificadas, como a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e da comunidade que representa.

O resultado deste trabalho permitiu apresentar uma proposta de tipologia experimental de mecanismos de participação que se afirmam, por um lado, como uma resposta à necessidade de melhorar a interatividade entre o Estado e os cidadãos e, por outro lado, contribuir para uma maior incorporação das necessidades e expectativas das “partes interessadas” na gestão das autarquias, ou seja, responder adequadamente aos principais requisitos de missão do Governo Local: a satisfação de um conjunto de necessidades e expectativas da sociedade identificadas, como a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e da comunidade que representa.

Palavras-chave: CAF, Governo Local, Participação, Qualidade.

DA SAUDABILIDADE À CERTIFICAÇÃO - CASO DA INDÚSTRIA METALÚRGICA E ELETROME CÂNICA

Joaquim Armindo

O presente estudo de investigação procura saber quais os fatores que conduzem a uma vida feliz e saudável, no interior das organizações, e particularmente, nas empresas do setor Metalúrgico e Eletromecânico, em Portugal, e se as certificações normativas e os modelos de excelência contribuem de forma relevante para que tal seja atingido.

Os principais objetivos foram traçados nessas dimensões e procurou-se inferir da não subjetividade das respostas, de forma a obter um cenário o mais real possível.

Partindo de uma amostra considerável de empresas, optou-se por inquiri-las sobre a matéria e com o suporte da pesquisa bibliográfica foi traçada uma opção, que parte da interferência decisiva das certificações normativas e modelos de excelência (EFQM), no Desenvolvimento Sustentável, a que se atribui quatro pilares, económico, ambiental, social e cultural, para organizações saudáveis e pessoas felizes.

O estudo revela esta dependência: as certificações normativas e a existência de modelos de excelência, contribuem para pessoas mais felizes e saudáveis no interior das organizações. Uma outra conclusão, importante sob o aspeto económico, é que as empresas apostam em mais certificações e modelos de excelência, para exportar.

Revela, ainda, uma tonalidade em “arco-íris” para o Setor Metalúrgico e Eletromecânico, que está bem consciente das realidades focadas. Assim este setor está bem consciente da felicidade e saúde dos seus stakeholders, da importância dos modelos de excelência e certificações normativas, sabe ser isso fundamental para as exportações e todas as empresas inquiridas, certificadas ou não, dão valor substantivo à Sustentabilidade.

Palavras-chave: Desenvolvimento Sustentável, Excelência, Felicidade, Saudabilidade.

SESSÃO MÉTODOS E FERRAMENTAS I

UTILIZAÇÃO SISTEMÁTICA PARA COMBATER PERDAS NO PROCESSO PRODUTIVO DE INDÚSTRIAS PEQUENO PORTE POR MEIO DO SISTEMA TOYOTA DE PRODUÇÃO

Roger da Silva Wagner // Sandro Nasser de Santi // Claudio Eduardo Ramos Camfield // Edio Polacinski // Tais Pentado Godoy

O objetivo principal deste estudo é desenvolver uma sistematização que permita identificar as perdas de produção de empresas de pequeno porte. A partir do levantamento de dados junto ao chão da fábrica, pretende-se aplicar algumas ferramentas do Sistema Toyota de Produção (STP) para sugerir possíveis caminhos para eliminar perdas e desperdícios no processo produtivo. Um dos efeitos que podem mensurar a situação real e futura da empresa baseada no (STP) é a realização de um mapeamento de fluxo de valor. A pesquisa pode ser caracterizada como: qualitativa, buscando informar quais pontos de serviços e de produtos precisariam ser alocados para melhoria e quantitativa pela análise dos fatores de produção. Para a coleta de dados foram realizadas visitas à empresa, manteve-se um diálogo informal tanto com o engenheiro de produção, quanto com os funcionários diretamente envolvidos com o processo produtivo, e, observação direta da realidade da organização. Os resultados implicaram na necessidade de uma atenção maior para empresas que não tem conhecimento da utilização sistemática (STP), acreditando-se que precisaria ser percebido pela sociedade em geral. Ainda na obtenção dos resultados mencionados, permitiu-se identificar tempos e movimentos que não agregam valores ao produto final pela empresa, descrevendo operações e processos para melhorias.

Palavras-chave: Indústria, Sistema Toyota de Produção, sistemática, perdas, produção.

A QUALIDADE NA GESTÃO DA REDE DE ABASTECIMENTO SEGUNDO A ABORDAGEM "LARG"

Ana Rolo // Margarida Saraiva // António Ramos Pires

A gestão da qualidade, associada à compreensão das atitudes e comportamentos dos clientes, é condição necessária, para navegar na turbulência de mercados cada vez mais vulneráveis. Se no passado esta percepção se restringia à empresas, atualmente ela ultrapassa as fronteiras organizacionais, e estende-se às redes de abastecimento, cada vez mais globais. Assim, a concorrência, a dinâmica e a instabilidade provocada pelo fenómeno da globalização, obrigam as redes de abastecimento a adotar estratégias assentes na qualidade, inovação, agilidade, resiliência e sustentabilidade ambiental. Na literatura podem-se encontrar estudos que identificam como boas práticas a aplicação às redes de abastecimento dos paradigmas: "(L)ean", "(A)gilidade, (R)esiliência e "(G)reen", que serão referidos resumidamente como LARG. Este trabalho tem como objetivo apresentar um modelo para a implementação da estratégia LARG a uma rede de abastecimento na indústria automóvel. Crê-se que a implementação da estratégia LARG conduzirá ao aumento da eficiência da rede e a uma mais rápida adaptação ao atual cenário dinâmico e instável. Usando a metodologia de estudo de caso, realizado em cinco empresas, foi definido um modelo para aplicação e monitorização do desempenho global da rede de abastecimento, através da identificação dos indicadores chave de desempenho (KPI's). Este estudo visa contribuir para a melhoria na gestão da rede de abastecimento, propondo uma abordagem por processos aplicada a uma estrutura virtual de empresa estendida, com o objetivo de melhorar a eficiência da rede.

Palavras-chave: Estratégia "LARG"; Lean, Ágil, Resiliente e Green; Gestão da Rede de Abastecimento; Qualidade.

QUALIDADE PERCEBIDA NA ESTRUTURAÇÃO DE UM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ATRAVÉS DO SOFTWARE SCOPI

Edio Polacinski // Leandro Dorneles dos Santos // Claudio Eduardo Ramos Camfield // Leoni Pentiado Godoy // Marcus Eduardo Servat

O planejamento estratégico é reconhecido atualmente em nível internacional como uma das mais potentes ferramentas de gestão empresarial, com o propósito de oportunizar longevidade e competitividade às organizações, independentemente de seu porte ou segmento de atuação. No entanto, sua complexidade e exigência de tempo, no sentido de sua construção e acompanhamento, tornam sua utilização um desafio hercúleo para os gestores de pequenas empresas, principalmente quando a qualidade está no foco dos processos dos gestores. Em função disto, a presente pesquisa tem o objetivo de demonstrar as facilidades e possibilidades de qualificação na estruturação do planejamento estratégico, a partir da utilização de um software, o SCOPI, desenvolvido especificamente para este fim. A metodologia de pesquisa utilizada para tal foi a pesquisa descritiva, pois busca descrever as características e funcionalidades do sistema já mencionado, na tarefa de criação, estruturação e documentação do planejamento estratégico em pequenas empresas, utilizando-se para isso, o método de pesquisa denominado estudo de caso, uma vez que procurou-se amplo e detalhado conhecimento da ferramenta SCOPI para utilização por gestores de pequenas empresas. Os resultados alcançados dizem respeito à qualidade obtida em relação ao uso da ferramenta, que proporciona uma completa documentação e detalhamento dos itens que fazem parte do planejamento estratégico, tornando sua estrutura fácil de ser construída, entendida e implementada por gestores de pequenas empresas.

Palavras-chave: Planejamento estratégico, Qualidade, Qualidade aplicada em softwares, Software SCOPI.

A QUALIDADE E A COMPONENTE FISCAL DAS EMPRESAS

Flamino Viola // Margarida Saraiva // Jorge Casas Novas

Os princípios da Gestão pela Qualidade Total (TQM) aplicam-se a todas as empresas e a todas as atividades desempenhadas por essas mesmas empresas. Inclui-se nessas atividades, a sua prática fiscal. No entanto, não se encontra, na literatura sobre a TQM, qualquer referência à relação entre qualidade e fiscalidade empresarial, entendida como o conjunto de impostos que incidem sobre as empresas e/ou em que estas tenham uma qualquer forma de intervenção, de obrigação, ainda que acessória, indispensável à correta liquidação desses mesmos impostos. O presente trabalho analisa a relação entre os princípios da TQM e a fiscalidade empresarial em Portugal. Para a realização deste trabalho optou-se pela metodologia case study, mais especificamente pela metodologia comparative case study, por se entender, e se ter demonstrado, ser a metodologia que melhor se adequa à complexidade do tema em análise. Este trabalho permitiu demonstrar que a generalidade das empresas portuguesas, certificadas pela NP EN ISO 9001: 2008 ou não certificadas, não aplicam os princípios da TQM ao seu departamento fiscal ou à sua prática fiscal, quer essa atividade seja executada internamente na empresa, quer seja executada externamente.

Palavras-chave: Qualidade, TQM, Custos da Qualidade, Impostos, Custos de Cumprimento.

PROCESSOS DE DESIGN CENTRADO NO UTILIZADOR NO DESENVOLVIMENTO DE UM EQUIPAMENTO DE APOIO AS TAREFAS DE MANUTENÇÃO AERONÁUTICA

Waldemar Freitas Neto // Francisco dos Santos Rebelo // Fernando Moreira da Silva

O presente artigo pretende identificar e apresentar uma problemática relacionada com trabalhos de manutenção aeronáutica nas indústrias do setor, decorrentes da necessidade de executar diariamente diversas tarefas abaixo do corpo estrutural da aeronave e da crescente preocupação com a utilização de um equipamento de trabalho conhecido como carro de manutenção. Atualmente, o equipamento existente é adaptado e utilizado por técnicos na manutenção e reparação de aeronaves. Com esta investigação pretende-se contribuir para o melhoramento das condições de trabalho e segurança do utilizador e propor soluções imediatas que estão implicadas não somente na realização de tarefas, mas também no parâmetro de qualidade global exigida na organização, contribuindo de modo direto para a segurança de voo das aeronaves. De forma a obter informações mais precisas e justificadas, a realização de questionários terá como finalidade verificar a ocorrência ou não de lesões musculoesqueléticas, desconforto postural, ergonomia, iluminação, segurança e identificação das dificuldades encontradas na realização de tarefas com a utilização do referido equipamento. A abordagem holística de todos estes fatores críticos traz para a problemática em questão, uma base de conhecimento que possa apoiar no desenvolvimento do projeto. O objetivo principal desta investigação envolve processos da metodologia User Centered Design (UCD) no desenvolvimento de um novo produto e suas implicações na compreensão e definição dos requisitos do utilizador. O desenvolvimento de soluções íntegras de grande complexidade, que possam dar resposta às necessidades do utilizador e da organização, permitirá construir um protótipo funcional para validação real das condições de trabalho. Espera-se que os resultados provenientes desta investigação justifiquem a problemática focada e que possam promover uma inovação tecnológica em produtos ligados ao setor da indústria aeronáutica, onde existe uma real necessidade de mercado ainda pouco explorada. O trabalho realizado até à data permite encarar de forma positiva o desenvolvimento de um novo produto que possa atender o utilizador e as exigências da indústria aeronáutica.

Palavras-chave: Manutenção; Ergonomia; User Centered Design; Desenvolvimento de Produto; Indústria Aeronáutica.

ABORDAGEM METROLÓGICA DA INOVAÇÃO SISTEMÁTICA APLICADA AOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Helena Navas // Maria Ferreira

A inovação, a par do desenvolvimento e da qualidade constituem vetores fundamentais para o desenvolvimento das organizações e da sociedade globalizada, assumindo-se como ferramenta determinante para o crescimento sustentável. O conceito de inovação, amplamente divulgado nos dias de hoje, surgiu no início do século passado tendo a sua teoria evoluído ao longo dos últimos anos. Atualmente, o conceito de inovação é multidisciplinar, abrangendo todas as áreas da sociedade, deixando de ser vista como um momento de inspiração ou uma ocorrência descontínua e imprevisível, passando a ser encarada como uma atividade planeada e gerida.

A inovação sistemática é crucial para o aumento da eficiência das organizações, da melhoria da sua competitividade e da rentabilidade. A metodologia TRIZ (Teoria de Resolução Inventiva de Problemas) possui um conjunto de diferentes técnicas e instrumentos analíticos que podem ser utilizados em conjunto ou separadamente na geração de soluções para problemas detetados ou na análise de falhas.

No setor da saúde, o atual quadro regulamentar vigente na Europa e em Portugal permite a implementação de metodologias e de procedimentos que promovam a qualidade dos serviços prestados. Não obstante as diversas abordagens disponíveis para a análise da qualidade dos serviços de saúde, a abordagem metrológica apresenta-se como uma alternativa metodológica de carácter inovador, enfatizando-se o papel fundamental que desempenha no Sistema Português da Qualidade.

Assim, pretende -se com este trabalho dar a conhecer o valor estratégico que a inovação representa no seio dos serviços de saúde, bem como os principais métodos para implementar uma dinâmica de inovação sustentada, na vertente metrológica. Para o efeito, serão apresentadas as principais ferramentas da metodologia TRIZ e respetiva aplicabilidade em serviços de saúde, no domínio metrológico.

Palavras-chave: Inovação Sistemática, Metrologia na Saúde, Qualidade na Saúde, TRIZ.

UNIDADES MÓVEIS NA SAÚDE OCUPACIONAL

Margarida Eiras // Ana Machado

A Saúde Ocupacional, também denominada como Saúde e Segurança do Trabalho, tem como finalidades a gestão dos riscos profissionais, a vigilância e a promoção da saúde dos trabalhadores. Pretende-se perceber qual o grau de qualidade dos serviços prestados na saúde ocupacional em unidades móveis existentes em Portugal. Realizaram-se buscas de literatura científica nas seguintes bases de dados de pesquisa: Scielo, Embased, LILACS, scholar Google e, sites relacionados com saúde ocupacional, medicina do trabalho e legislação. Efectuaram-se diversos contactos, com empresas prestadoras de serviços na área de saúde ocupacional na região de Lisboa, com o intuito de perceber o “modus operandi” das mesmas. Solicitaram-se propostas para a área da medicina no trabalho com inclusão de Unidades Móveis e considerando 3 trabalhadores, na área de Lisboa. Não se encontraram artigos relacionados com a temática, mas, apurou-se, através do site da DGS e da ACT, que existem normas aplicadas a empresas prestadoras de serviços na área da Saúde e Segurança no Trabalho cuja aprovação é efectuada pela ACT e pela DGS. Das 12 empresas contactadas apenas 6 apresentaram propostas. Constatou-se que a forma de trabalhar das empresas existentes em Portugal é muito semelhante, o que varia são os valores apresentados por trabalhador e os exames propostos. Observou-se que não existem guidelines quanto à qualidade de serviços prestados na área da saúde ocupacional nas unidades móveis porque o que existe regulamentado, e de certa forma até controlado, serve apenas para as unidades fixas (clínicas) e há uma transposição das ditas regras para as unidades móveis. O tema da qualidade dos serviços prestados pelas unidades móveis não está explorado e desta forma poderá ser um bom tema para um estudo mais aprofundado. Os descritores e expressões utilizados durante as pesquisas nas bases de dados foram: saúde ocupacional, unidades móveis de saúde, qualidade dos serviços prestados na saúde por unidades móveis, medicina do trabalho em unidades móveis e legislação.

Palavras-chave: saúde ocupacional, unidades móveis de saúde, qualidade dos serviços prestados na saúde por unidades móveis, medicina do trabalho em unidades móveis, Legislação.

SESSÃO CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS

ISO 9001 UNDER A THEORETICAL APPROACH CASE STUDY: FOOD, CONSTRUCTION AND MEDIA INDUSTRY

Alcina de Sena Portugal Dias

The aim of this research is to analyse the placement and efficiency of ISO 9001 on different sectors of activity under a holistic and integrative theoretical approach based on the Contingency theory, the Institutional theory and the Resources-Based View (RBV). This theoretical perspective was used under a qualitative methodology, concerning Portuguese companies from different sectors of activity. This study used ISO 9001 structure for the interviews what revealed quite useful for the organizations. From the findings put under the referred theoretical frame a framework for the analysis of the efficiency of ISO 9000 revealed to be quite interesting. Some limitations of this study consist in the consideration of just three sectors of activity and in its domestic geographical placement..

Keywords: contingency theory, institutional theory, ISO 9001, performance, RBV

UM ESTUDO EMPÍRICO SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA QWEB EM TRÊS ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS

Inês Sofia Pereira // Nuno Filipe Melão

Num mercado cada vez mais competitivo e imprevisível, as organizações necessitam de adotar estratégias e abordagens que lhes permitam diferenciar a sua oferta e conquistar vantagens competitivas sustentáveis. Para esse fim, muitas organizações, incluindo aquelas que têm uma presença online, têm procurado implementar sistemas que garantam níveis mínimos de qualidade e confiança para os seus clientes. O objetivo do estudo é identificar as motivações, impactos, dificuldades/desafios, e fatores críticos de sucesso relativamente à implementação da especificação QWEB, que certifica processos de negócio eletrónico, em três organizações portuguesas. A metodologia baseia-se no estudo de casos múltiplos e as técnicas de recolha de dados incluem entrevistas, observação e análise documental. Os resultados indicam que a especificação QWEB apresenta vários benefícios, incluindo a melhoria dos processos, o aumento da segurança do website, o aumento da satisfação dos clientes, e o feedback valioso das auditorias externas. Por outro lado, constatou-se que esta especificação tem um baixo reconhecimento externo e que os custos associados podem constituir uma barreira à certificação, principalmente para as organizações de menor dimensão. Apesar de duas das três organizações terem abandonado a certificação, conclui-se que a implementação da especificação pode constituir uma mais-valia.

Palavras-chave: Comércio eletrónico, negócio eletrónico, qualidade, QWEB.

CERTIFICAÇÕES INTERNACIONAIS EM QUALIDADE A PARTIR DA JOINT VENTURE ENTRE “PGQP-BRASIL” E “ASQ-QUALI”

Edio Polacinski // Leandro Dorneles dos Santos // Claudio Eduardo Ramos Camfield // Leoni Pentiado Godoy // Nedisson Luís Gessi

A busca por qualificação profissional tem sido constante nos dias atuais, principalmente pelo fato das empresas demonstrarem a necessidade de possuírem em seus quadros, colaboradores capacitados e acima de tudo, que possam gerar vantagem competitiva em seus ramos de atuação. Ainda, os cursos e capacitações que proporcionam certificações tem que oferecer diferenciais cada vez mais atrativos aos profissionais participantes. Assim, neste contexto, o presente estudo tem o objetivo de analisar os cursos oferecidos pela joint venture firmada entre o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e a American Society for Quality (ASQ), denominada QUALI, os quais são oferecidos no Brasil desde 2014. A metodologia utilizada para pesquisa foi a descritiva, uma vez que buscou descrever os cursos preparatórios para os exames de certificação da QUALI, utilizando-se para isso, o método denominado estudo de caso, pois buscou-se amplo e detalhado conhecimento a respeito dos cursos e certificações oferecidas pela empresa alvo do estudo. Como principais resultados de pesquisa destacam-se que foi possível identificar a importância da joint venture firmada para oferecer um diferencial aos profissionais que buscam uma certificação na área da qualidade, bem como o entendimento a respeito dos processos preparatórios para participar das provas de certificação internacional da ASQ.

Palavras-chave: ASQ-EUA, Certificações em qualidade, Joint venture, PGQP-Brasil.

SERÁ A CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE UM RECURSO GERADOR DE VALOR NAS EMPRESAS PORTUGUESAS? UM ESTUDO CROSS-SECTION DE 2004 A 2013

Guilhermina Freitas // Luis Mendes

Nas últimas duas décadas constata-se que a certificação da qualidade tem sido um recurso que muitas empresas portuguesas têm querido integrar nos seus ativos. Este estudo tem como principal objetivo analisar se a detenção deste recurso tem contribuído para a criação de valor nas empresas portuguesas, através da sua atuação num mercado cada vez mais competitivo em que estão inseridas. A criação de valor numa empresa pode ser conseguida globalmente por duas grandes vias, a expansão dos rendimentos ou a redução dos gastos (ou uma combinação de ambas), pelo que a aferição do nível de criação de valor no período antes e após a detenção deste recurso, é determinante para se poder avaliar a contribuição da certificação da qualidade na criação de valor na empresa.

A procura da resposta a esta questão baseou-se numa pesquisa descritiva, através da observação, registo, análise e interpretação dos factos numa abordagem quantitativa de um período de análise de 11 anos, de 2004 a 2013. Com este trabalho pretende-se um maior conhecimento do efeito do recurso à certificação das empresas na criação de valor, procurando identificar quais os setores de atividade em que esta geração de valor se faz, preferencialmente, por uma das vias enunciadas.

Palavras-chave: Certificação, expansão dos rendimentos, geração de valor, ISO 9001, redução dos gastos.

CERTIFICAÇÃO DE EMPRESAS NO SECTOR CONSTRUÇÃO CIVIL: CARACTERIZAÇÃO E ANÁLISE DA RESISTÊNCIA À MUDANÇA

Andreia Nunes // Manuel Matos

Apesar da crescente aceitação do tema Certificação (Qualidade, Ambiente, Segurança), existem poucas evidências no sector da construção civil portuguesa sobre a relação entre o conhecimento e à adesão e conseqüente implementação de um Sistema de Certificação.

No trabalho realizado tentou-se perceber qual a força de bloqueio para que não exista um investimento em Sistemas de Certificação da Qualidade, Ambiente, Segurança. Esta avaliação baseou-se na auscultação por questionário de 80 empresas nacionais de construção civil distribuídas pelas diferentes classes de alvará. As empresas foram escolhidas aleatoriamente através da base de dados do InCI - Instituto da Construção e do Imobiliário, I.P. Foram estudadas as variáveis directamente relacionadas com a empresa: volume de negócios, quadro de pessoal, idade da empresa, bem como variáveis caracterizadoras de cada empresário, o dono da empresa: género, faixa etária e nível de escolaridade.

A análise de dados foi realizada através da Análise de Componentes Principais (PCA) e desta análise evidenciaram-se dois grupos distintos. O primeiro grupo caracteriza-se por empresários do sexo masculino, com escolaridade ao nível do 3º ciclo, que representa uma empresa com número médio de trabalhadores, inferior a 10 indivíduos; empresa com menos de 10 anos, que não concorre a obras públicas, não tem um sistema de gestão certificado implementado e com um valor das obras até um milhão de euros. O segundo grupo caracteriza-se por empresário do sexo masculino, com escolaridade ao nível do secundário e licenciatura, que representa uma empresa com número médio de trabalhadores, superior a 20 indivíduos; empresa com mais de 30 anos, que concorre a obras públicas, tem um sistema de gestão implementado e movimenta obras superiores a um milhão de euros. Foram identificadas as tendências e os factores limitantes à implementação plena dos Sistemas de Certificação em análise.

Constatou-se que, apesar de já se ter evoluído muito na área da construção civil, nomeadamente nos aspectos relacionados com a segurança, qualidade e ambiente, há ainda um longo caminho a percorrer pelas empresas portuguesas. Todas estas alterações passam primariamente por uma profunda mudança de mentalidades na aceitação de vantagens e benefícios em detrimento da superficial análise dos custos e, essencialmente, considerar que estes Sistemas de Certificação constituem um importante alavanca para a internacionalização europeia das nossas empresas.

Palavras-chave: Construção Civil, Certificação, Qualidade, Ambiente, Segurança

SESSÃO MÉTODOS, TÉCNICAS E FERRAMENTAS II

MELHORIAS PROPORCIONADAS PELA IMPLANTAÇÃO DOS 5Ss EM UMA EMPRESA DE PROJETOS E CONSTRUÇÕES ELÉTRICAS

Euclides Spies // Edio Polacinski // Leandro Dorneles dos Santos // Claudio Eduardo Ramos Camfield // Leoni Pentiado Godoy

A qualidade sempre foi um tema bastante debatido na academia, congressos, eventos, bem como nas organizações e, atualmente, continua recebendo grande importância, especialmente pelo fato de ser uma das principais teorias que garantem a sobrevivência das empresas no atual mercado globalizado e altamente competitivo. Sabe-se que nesse mercado não há mais limitações de fronteiras, distâncias, línguas, métodos, ferramentas, e/ou metodologias de gestão, ou seja, cada vez mais, tem-se a necessidade de se identificar boas práticas voltadas a gestão, especialmente aquelas voltadas para a qualidade, as quais acabam possibilitando melhorias nos serviços, produtos, e processos produtivos organizacionais. Assim, neste contexto, destaca-se que o objetivo do presente artigo é apresentar as melhorias resultantes por uma dessas metodologias de qualidade, ou seja, aquelas proporcionadas pela implantação do Programa de 5Ss em uma empresa de projetos e construções elétricas. Como metodologia de pesquisa definiu-se um estudo de caso, uma vez que a coleta de dados foi desenvolvida junto a uma única unidade de análise, no caso uma empresa de projetos e construções elétricas. Como principais resultados da pesquisa destaca-se a importância da empresa em investir em processos de gestão da qualidade, uma vez que um programa de qualidade transforma a empresa, tornando-a competitiva novamente, motivando os colaboradores e principalmente gerando a redução dos desperdícios e dos custos. Além disso, apresenta-se todo o processo de implantação de 5Ss na empresa pesquisada, bem como as facilidades, dificuldades, e benefícios identificados.

Palavras-chave: 5Ss. Empresa de projetos e construções elétricas. Implantação. Melhorias. Qualidade.

SEIS SIGMA NO ENSINO SUPERIOR ANÁLISE RETROSPECTIVA, TEMÁTICAS ATUAIS E TENDÊNCIAS

Isabel de Jesus dos Santos Ebo // Luis Mendes

O sucesso da aplicação do Seis Sigma na indústria, como estratégia orientada para a melhoria contínua da qualidade, levou a que este tipo de abordagem fosse adotada por um número crescente de instituições de ensino em todo o mundo, com o intuito de permitir melhorias significativas ao nível dos serviços prestados. Este estudo procede a um mapeamento das publicações científicas acadêmicas centradas na aplicação do Seis Sigma nas instituições de ensino. Mais especificamente, o estudo procura investigar o estado evolutivo da investigação centrada no Seis Sigma no ensino superior, analisando aspectos como autores, revistas, enfoque dos artigos, as metodologias utilizadas, entre outros, e identificando temas core atuais e tendências das abordagens para os próximos anos.

Palavras-chave: Educação, Ensino Superior, Estudo bibliométrico, Seis Sigma

INVESTIGAÇÃO CENTRADA NOS CUSTOS DA QUALIDADE: ANÁLISE RETROSPETIVA, TEMÁTICAS ATUAIS E TENDÊNCIAS

Norberto Maricoto // Luis Mendes

Tendo em consideração o peso significativo representado pelos custos da qualidade na estrutura de custos das organizações, geralmente realçado na literatura, o apuramento e controlo dos custos da qualidade apresenta-se como uma área crítica na gestão, não apenas devido à necessidade de uma gestão cada vez mais racional dos recursos, mas também devido ao papel que os sistemas de gestão de custos da qualidade podem ter, como instrumento de apoio à tomada de decisão, através do seu potencial na monitorização do desempenho.

Tendo em conta este contexto, onde, sem controlo sobre os custos da qualidade, não há como promover a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, este estudo procede a um mapeamento das publicações científicas centradas nos custos da qualidade. Mais especificamente, o artigo apresenta uma revisão sistemática da literatura sobre os custos da qualidade, procurando analisar a evolução da investigação, através de um estudo retrospectivo orientado para a identificação e clarificação dos principais temas abordados ao longo do tempo, procurando ainda identificar as temáticas core atuais, assim como as tendências para o futuro ao nível da investigação científica na área.

Palavras-chave: Custos da Qualidade; revisão sistemática.

DESENVOLVIMENTO E INSTALAÇÃO DE PADRÃO PARA MEDIÇÃO DE CAUDAL DE GAS PARA CALIBRAÇÃO DE CAUDALÍMETROS

João Pedro P. O. de Castro Martins // Elsa M. I. Batista // Vitor N. Silvino // Eduarda Filipe // Rui F. Martins

O presente trabalho descreve o desenvolvimento e instalação de um padrão primário de medição de caudal de gás realizado em parceria pelo Laboratório de Volume e Caudal (LVC) e o Laboratório de Gases de Referencia (LGR) do Instituto Português da Qualidade (IPQ) com o Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial (DEMI) da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT/UNL), que permita a rastreabilidade e calibração de equipamentos, nomeadamente caudalímetros, no Laboratório Nacional de Metrologia do Instituto Português da Qualidade.

O projeto tem como objectivo final a obtenção de um padrão gravimétrico de medição de caudal de gás para operar entre 1L/min e 12L/min.

Após a montagem do sistema, foi calibrado um controlador de fluxo El-Flow a vários caudais, em dias diferentes, de forma a avaliar a repetibilidade e reprodutibilidade do conjunto padrão-instrumento de medição.

Para a obtenção de resultados adequados nos ensaios efetuados, foi necessário monitorizar as condições ambientais, tais como a temperatura e a pressão atmosférica.

Outro fator importante é a caracterização das fontes de incerteza, que permitem a obtenção de um resultado completo da medição. Neste projecto estão associadas várias fontes de incerteza, tais como a temperatura, pressão atmosférica, gravidade, pressão interna do Vol-U-Meter, incerteza dos sensores do Vol-U-Meter.

Palavras-chave: Incerteza, Medição de Caudal de Gas, Metrologia.

CARATERIZAÇÃO DE CONTADORES DE MICROCAUDAL

David C. Pinto // Elsa M. I. Batista // Eduarda Filipe // Helena V. G. Navas

O presente trabalho, desenvolvido em parceria pelo Laboratório de Volume e Caudal (LVC) do Instituto Português da Qualidade (IPQ) com o Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial (DEMI) da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa (FCT/UNL), tem como objetivo caracterização de contadores de fluidos tendo como base a medição de caudal utilizando o método gravimétrico. Os resultados obtidos irão permitir a rastreabilidade e calibração de equipamentos no Laboratório Nacional de Metrologia (LNM) do Instituto Português da Qualidade, nomeadamente para micro caudalímetros com gama entre 1 mL/h e 200 mL/h.

Foram realizados ensaios a 1 mL/h, 2 mL/h, 10 mL/h, 20 mL/h, 50 mL/h e 100 mL/h, em dias diferentes e utilizando sistemas padrão distintos de acordo com o caudal a ensaiar.

Para a obtenção de resultados adequados nos ensaios efetuados foi necessário monitorizar as condições ambientais (temperatura, pressão e humidade) e do líquido padrão (temperatura).

Outro dado importante é a caracterização de fontes de incerteza, que permitem obter um resultado completo da medição. Para obter avaliação e estimativa da incerteza de medição usa-se o procedimento descrito no GUM. Neste projeto estão contempladas fontes de incerteza como as associadas à evaporação, impulsão do tubo, resolução da balança, entre outras.

Palavras-chave: Medição de Caudal, Contador de líquidos de Coriolis, Padrão Gravimétrico, Metrologia.

SESSÃO MELHORIA CONTÍNUA

LIDERANÇA E GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL: IMPACTO NA COMPETITIVIDADE, SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Sónia Isabel Silva // Margarida Saraiva

No início do séc. XX, a Qualidade restringia-se ao rastreamento e inspeção de defeitos, hoje, o conceito de qualidade é muito mais abrangente e encontram-se outras preocupações como: satisfação e fidelização de clientes, melhoria contínua e controlo de qualidade, com vista à obtenção de um sistema de Qualidade Total. Esta nova perspetiva assente numa Gestão pela Qualidade Total visa satisfazer as necessidades dos clientes e apostar numa melhoria contínua, de forma a obter os melhores resultados, implicando o envolvimento de todos.

Segundo Pires (2012)¹, para que as organizações subsistam é fundamental inovar e apostar numa melhoria contínua ao nível dos serviços prestados, pois só assim se tornam competitivas. A competitividade passa pela inovação e melhoria de forma a satisfazer as necessidades dos clientes.

A liderança assume também um papel fundamental ao nível da melhoria, da qualidade e da competitividade. Segundo Bilhim (2004)² sem o envolvimento directo da gestão de topo não é possível alcançar uma cultura de qualidade. Também Guillén & González (2001)³ defendem que a liderança focada no bem comum da organização é um requisito para uma implementação bem-sucedida dos princípios da qualidade total.

Esta pesquisa pretende assim analisar o impacto da Liderança e da Gestão pela Qualidade Total na Competitividade, Satisfação e Fidelização de clientes.

Este artigo insere-se numa tese de doutoramento que terá por base um estudo de caso na Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ), onde serão abordados os conceitos de Qualidade, Competitividade, Satisfação e Fidelização. Pretende-se aferir o grau de satisfação e fidelização dos associados; identificar as suas reais necessidades e compreender as causas e motivos de abandono dos associados. Pretende-se analisar o impacto que a liderança poderá ter no desenvolvimento da APQ, ao nível de novas ideias, soluções e alternativas com base nas necessidades que os associados identifiquem ao longo do estudo.

Palavras-chave: Competitividade; Gestão pela Qualidade Total; Liderança; Satisfação.

PRINCÍPIOS DE EXCELÊNCIA NAS PMES BRASILEIRAS DO SETOR ERVATEIRO: ANÁLISE BASEADA NO MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Cláudio Eduardo Ramos Camfield // Luis Mendes

A qualidade afirmou-se como um factor de competitividade, obrigando as organizações a assumirem cada vez mais comportamentos estratégicos claramente orientados para abordagens de excelência empresarial. Esse panorama afecta todas as organizações, independentemente do sector de actividade ou da sua dimensão.

Como organizações têm-se as (PMEs), onde no Brasil somente as de micro e pequeno porte, representam 99% do total de empresas, com uma participação de 27% do PIB. Salienta-se que, em se tratando da indústria, um sector que vem em crescente expansão no Brasil é o ervateiro, onde de acordo com o sindicato representante, em 2013 chegou-se a uma produção de 515.451 toneladas, sendo o estado do Rio Grande do Sul responsável por 51,5% dessa produção.

Nesse contexto, este estudo procura analisar o comportamento das PME brasileiras do sector ervateiro quanto à aplicação dos princípios de excelência. Para o efeito, a informação necessária foi recolhida através de um questionário baseado nos sete critérios do Modelo de Excelência em Gestão Brasileiro, aplicado a uma amostra de 11 PMEs brasileiras da indústria da erva-mate, situadas no estado do Rio Grande do Sul.

Palavras-chave: PME; Excelência; Modelo de Excelência em Gestão; competitividade

QUALIDADE NO COMÉRCIO ATRAVÉS DO PROGRAMA “Q COMÉRCIO”: O CASO DE UMA CLÍNICA VETERINÁRIA BRASILEIRA

Euclides Spies // Edio Polacinski // Leandro Dorneles dos Santos // Claudio Eduardo Ramos Camfield // Leoni Pentiado Godoy

No atual mercado global, a qualidade tem se mostrado uma excelente característica para atrair e manter clientes fiéis a marcas, produtos e serviços. Seja a qualidade referente ao produto, serviço, ou mesmo aos processos que os compõe, percebe-se que as rotinas diárias dos gestores das pequenas empresas sufocam as intenções de implantar sistemas de qualidade que são, na maioria dos casos, focados em processos industriais ou em empresas de grande porte. Assim, a presente pesquisa tem o objetivo de analisar o caso de implantação do programa “Q Comércio”, promovido pela FCDL com o apoio do SEBRAE/RS, com base nos critérios da excelência da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), em uma empresa do ramo de prestação de serviços veterinários do município de Santo Ângelo, estado do RS, Brasil. A metodologia utilizada para a presente pesquisa foi, quanto ao tipo, exploratória, pois pretendeu-se buscar maior familiaridade com o programa foco da pesquisa. Utilizou-se para isso, principalmente, o estudo de caso, uma vez que se buscou analisar as práticas adotadas pela empresa a partir da adesão ao programa “Q Comércio”, bem como as melhorias resultantes dessas práticas. Os resultados obtidos com a pesquisa foram que a adesão a um programa de qualidade que proporcione uma orientação prática aos gestores de pequenos negócios é imprescindível para que seja viável o adequado aproveitamento dos potenciais administrativos dos mesmos em suas empresas. Ainda, o modelo desenvolvido, alvo da presente pesquisa, serve de balizamento para outros níveis de premiação com o PGQP e PNQ, uma vez que inicia todo o processo baseando-se em normas de qualidade internacionalmente reconhecidas. Ainda, o desenvolvimento técnico e pessoal dos gestores é evidenciado ao participar do programa, pois nem sempre estes têm formação acadêmica em administração de empresas, tornando ainda mais difícil gerir uma pequena empresa sem uma consultoria especializada.

Palavras-chave: Clínica veterinária, Fundação Nacional da Qualidade, Programa “Q Comércio”, Qualidade.

QUALITY AND SPORT: A BIBLIOMETRIC ANALYSIS

Amador Durán-Sánchez // José Alvarez-García // Almudena Sereno-Ramírez // Maria de la Cruz Río-Rama

The constant need of sport organizations to adapt to a changing reality forces them to try to achieve the highest possible quality in the services they provide. Thus, quality has become an unavoidable aspect of sports management and proof of this is the emergence of numerous academic documents that analyze it. The aim of this paper is to present a current picture of the scientific literature referred to quality management in sport in order to know who, what, where, how and how much has been investigated in this regard. For this purpose, it has conducted a bibliometric study of indexed documents in the multidisciplinary database Scopus (Elsevier) using advanced search terms. The search process produces a set of 104 publications including articles, papers and book chapters from which we conclude that it was in 2009 when it occurred a real growth of scientific production on quality management in the sport. As in other areas, the instrument used by the authors to disseminate their works is the article in scientific journals of different themes because of the multidisciplinary nature of our field of study.

Keywords: Management, quality, sport, services, Bibliometric study, review

SESSÃO QUALIDADE E SEGURANÇA DO DOENTE

ATENÇÃO INTENCIONAL DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE: O CASO DOS TÉCNICOS DE RADIOLOGIA

Filomena Batalha

A avaliação global das organizações passa pela avaliação dos seus vários processos e o modo como estes contribuem para a concretização da sua estratégia para que seja encontrado um equilíbrio entre os recursos utilizados e o nível de serviço prestado, tendo sempre subjacentes os objetivos da organização e as grandes orientações estratégicas.

Avaliar as boas práticas em Radiologia através da aplicação de uma escala de atenção na prática diária do profissional procedendo à elaboração de um plano para otimização do desempenho é um dos determinantes desta investigação.

CONTROLO DA QUALIDADE EM IMUNO-HEMOTERAPIA

Margarete Cardoso

O controlo da qualidade é o conjunto de técnicas e atividades operacionais usadas para responder às exigências relativas da qualidade.

A finalidade desta comunicação é a de apresentar os controlos da qualidade internos e externos realizados no Serviço de Sangue do Hospital Vila Franca de Xira.

Como parte integrante do seu sistema da qualidade, o Serviço de Sangue, além dos seus processos internos de controlo da qualidade, tem os seus desempenhos nas diferentes áreas de atuação monitorizados através da participação em programas de avaliação externa da qualidade com instituições nacionais e estrangeiras.

Do controlo interno fazem parte o controlo da qualidade aos componentes do sangue, a verificação diária dos valores obtidos com sangue padrão, o processamento de análises a soros de controlo cujos resultados são previamente conhecidos, entre muitos outros.

Ao nível da avaliação externa da qualidade, o Serviço participa com o Instituto Português do Sangue e da Transplantação e com a firma Bio-Rad na área da imuno-hematologia e com o programa da entidade United Kingdom National External Quality Assessment Schemes para avaliação nas áreas da hematologia e da serologia.

Os programas de controlo da qualidade são essenciais num Serviço de Sangue permitindo a validação dos reagentes, das técnicas, do equipamento e do desempenho técnico. Permitem assegurar a segurança e eficácia transfusionais (realização do teste certo, com a amostra certa para obter os resultados certos, assegurando a transfusão do componente certo para o doente certo), a deteção e prevenção da ocorrência de erros e fornecem ferramentas para a autoavaliação do desempenho técnico.

IDENTIFICAÇÃO DO DOENTE: UM PASSO PARA A SEGURANÇA EM CONTEXTO HOSPITALAR

Lina Martins // Maria Almeida // Margarida Eiras

Introdução: A Identificação do Doente (ID) é uma prática indispensável para garantir a segurança do doente em qualquer contexto de cuidados de saúde. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) a ID é classificada como a primeira meta internacional de segurança. **Objetivo:** Esta revisão da literatura tem como objetivo analisar o impacto dos processos de ID, em contexto hospitalar. **Metodologia:** Revisão da literatura de artigos científicos, dissertações e teses sobre o tema, publicados entre 2011 e 2015.

Resultados: Dos documentos consultados, três estudos evidenciam que é fundamental a implementação de estratégias relacionadas com os profissionais e as equipas de saúde, estrutura e recursos, organização e processo e doente/família. Verificou-se que não existe uma padronização de ID nos serviços, no entanto, há uma valorização desta meta de segurança pelos profissionais como também a preocupação em identificar os doentes, sendo esta realizada de acordo com cada profissional. **Conclusões:** A monitorização do processo de ID, através de auditorias, divulgação dos resultados aos serviços e feedback aos profissionais e intervenção no processo de acordo com os resultados obtidos, são ferramentas que garantem a melhoria contínua dos cuidados de saúde.

Palavras-chave: identificação do doente; qualidade; segurança do doente.

ANÁLISE CAUSA RAIZ DE EVENTOS ADVERSOS: UM PROCESSO INTERATIVO PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DOS CUIDADOS E DA SEGURANÇA DO DOENTE

Ana Marinho // Susana Ramos

O reconhecimento da importância da utilização de um sistema relato de incidentes de segurança do doente nas unidades de saúde, como motor para um questionamento e reflexão conjunta das equipas de saúde, tem contribuído nos últimos anos para melhorar a segurança do doente nas várias instituições em Portugal. Este processo, deve ser visto como uma forma reconstrutiva, o que implica uma mudança na cultura organizacional e a adoção das melhores práticas por parte dos profissionais. A nível internacional, nacional e local estão documentados casos de eventos adversos que originaram lesões graves ou a morte do doente. Destacam-se os incidentes associados à troca de doentes, cirurgia do lado errado, erros de transfusão de sangue e erros com medicação.

Neste âmbito, a análise causa raiz (ACR) de eventos adversos, é um processo que pressupõe a utilização de ferramentas para a identificação, análise e classificação dos fatores que contribuíram para a ocorrência dos incidentes, identificando a causa principal que conduziu à sua ocorrência.

O processo de ACR de um incidente assenta em seis passos principais:

1. Registrar o incidente e recolher toda a informação.
2. Descrever cronologicamente o incidente.
3. Identificar os problemas.
4. Explorar o problema identificando as causas (ex: diagrama de causa-efeito de Ishikawa; técnica dos “porquês” entre outros).
5. Identificar as medidas de melhoria.
6. Definir um plano de ação, divulgar e monitorizar

Com a presente comunicação pretende-se partilhar a experiência de um Centro Hospitalar na utilização da ACR, demonstrando a sua relevância para a mudança das práticas clínicas e da cultura organizacional.

INFLUÊNCIA DE CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA PROPENSÃO PARA A NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES/EVENTOS ADVERSOS

Nélia Faria // Luís Mendes

A redução de riscos é de vital importância para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde e, como tal, a segurança do doente e a gestão do risco clínico tornaram-se uma parte importante da gestão hospitalar. Neste contexto, os sistemas de notificação de erros (incidentes/eventos adversos) representam uma ferramenta importante para uma gestão eficaz dos riscos, permitindo a identificação dos mesmos e das causas subjacentes, facilitando a aprendizagem e impedindo a recorrência dos mesmos.

Embora seja reconhecida a importância da notificação de erros para a garantia da segurança do doente, continua a haver uma subnotificação dos mesmos. Baseado numa preocupação em conhecer as razões que influenciam o compromisso com a segurança do doente e a notificação de erros, este estudo analisa, através de uma investigação empírica, a potencial influência do nível de conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais de saúde relativamente à segurança do doente, na frequência de notificação de erros. Utilizou-se como método de colheita de dados o questionário on-line obtendo-se uma amostra de 152 questionários respondidos por profissionais de saúde. Através de um modelo de regressão linear múltipla concluiu-se que os conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais apenas explicam 11,8% da variação na frequência de notificação de eventos adversos e que apenas os conhecimentos tem valor preditivo na frequência de notificação.

Palavras-chave: Atitudes; conhecimento; gestão do risco; habilidades; notificação de erros; segurança do doente.