



**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

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