



www.publicacoes.apq.pt

ENCONTROS DE TRÓIA
Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

VIII ENCONTRO DOS INVESTIGADORES DA QUALIDADE

Comissão Organizadora:

Álvaro Rosa

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

António Ramos Pires

Instituto Politécnico de Setúbal

Luís Lourenço

Universidade da Beira Interior

Margarida Saraiva

Universidade de Évora

Patrícia Moura e Sá

Universidade de Coimbra



VIII Encontro dos Investigadores da Qualidade

Junho de 2017

ISSN 2183-1408

FICHA TÉCNICA:

Título: VIII Encontro dos Investigadores da Qualidade

ISSN online: 2183-1408

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Pólo Tecnológico de Lisboa

Rua Carlos Alves N.3

1600-515 Lisboa

Tel. 214 996 210

Fax. 214 958 449

e-mail: riqua@apq.pt

www.apq.pt

VIII Encontro dos Investigadores da Qualidade

23 de junho de 2017

ISSN: 2183-1408

COMISSÃO ORGANIZADORA

Álvaro Rosa (ISCTE-IUL)

António Ramos Pires (Instituto Politécnico de Setúbal)

Luís Lourenço (Universidade da Beira Interior)

Margarida Saraiva (Universidade de Évora)

Patrícia Moura e Sá (Universidade de Coimbra)

AUTORES

Alberto Domingos Quitembo - Instituto Superior de Ciências da Educação - Universidade Katyavala Bwila

Alexandre Silva - Coimbra Business School – ISCAC

Alexsander Varela - Universidade da Beira Interior

Almudena Holguera Palacios - Universidad de Extremadura, España

Amador Durán Sánchez - Universidad de Extremadura, España

Ana Carina Monteiro Correia Teixeira - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

Ana Cristina Freitas - CEIA, Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa

Ana Raquel Ventura dos Santos Serralheiro - Coimbra Business School – ISCAC

Ana Rolo - Instituto Politécnico de Setúbal

Anderson Galvão - Research Centre in Business Sciences (CETRAD), Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

António Augusto Baptista Rodrigues - ISEC - Instituto Superior de Educação e Ciências

António Ramos Pires - Associação Portuguesa para a Qualidade

Blanca Urbano Orgaz - Universidad de Extremadura, España

Carla Marques - Research Centre in Business Sciences (CETRAD), Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carla Mascarenhas - Research Centre in Business Sciences (CETRAD), Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Carolina Bento - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE

Claudia Patricia Maldonado Erazo - Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), Ecuador

Cristiana Teixeira - DEGEIT, Universidade de Aveiro

David Lourenço - Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa

Divaldo Pereira de Carvalho - Universidade Katyavala Bwila

Elsa Batista - Instituto Português da Qualidade

Elsa Bernardo Costa - CGD

Fátima Jorge - CICP, Universidade de Évora

Filipe Carvalho - Departamento de Produção e Sistemas, Universidade do Minho

Filipe João Passos Coimbra - Universidade Nova de Lisboa

Gonçalo Nóbrega - NOVA FCT

Helena V. G. Navas - Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa

Henriqueta Nóvoa - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

Hermano Maia - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

Isabel Godinho - Instituto Português da Qualidade

Joana Fonseca - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra - Coimbra Business School Quinta Agrícola

João M. Lussuamo - Universidade da Beira Interior

José Álvarez García - Universidad de Extremadura, España

José Cordeiro - Instituto Politécnico de Setúbal

José Pedro Teixeira Domingues - ISEP-IPP

Luís Fonseca - ISEP-IPP

Luis Lourenço - Universidade da Beira Interior

Luís Mendes - Advanced Studies in Management & Economics Research Center (CEFAGE-UBI), Univ. Beira Interior

Luísa Morgado - CIICESI, ESTG-P.Porto, Felgueiras (Portugal)

Luz do Céu Cêrca Esteves - Universidade de Coimbra

Manuel Matos - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, CEIA, Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa

Manuel Teles Fernandes - CAAM – Corporate Academy for Advanced Management (by Gestão Total)

Margarida Eiras - Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa

Margarida Saraiva - Universidade de Évora

Maria Cristina Ventura - CEIA, Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa

Maria da Conceição Barbosa Mendes - Instituto Superior de Ciências da Educação – Universidade Katyavala Bwila

María de la Cruz Del Río Rama - Universidade de Vigo, España

Maria do Rosário Carreiró - Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

Maria Fátima Almeida - Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental – Hospital de Egas Moniz

Maria Georgina Morais - Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra - Coimbra Business School Quinta Agrícola

Maria Helena Dias Pires - Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

Maria João Rosa - DEGEIT, Universidade de Aveiro

Marisa Pisco - Universidade de Évora

Patrícia Helena F. Lopes de Moura e Sá - Universidade de Coimbra

Paulo Sampaio - Departamento de Produção e Sistemas, Universidade do Minho

Pedro Brás - CEIA, Instituto Superior de Educação e Ciências de Lisboa

Pedro Lopes Ferreira - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra

Ricardo Monteiro Camacho - FCT, Universidade Nova de Lisboa

Rodrigo Teixeira Lourenço - Instituto Politécnico de Setúbal

Rogério Puga Leal - UNIDEMI, Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, Faculdade de Ciências e Tecnologia, FCT, Universidade Nova de Lisboa

Rui Jorge Silva - Universidade da Beira Interior

Rui Martins - UNIDEMI, Departamento de Engenharia Mecânica e Industrial, Faculdade de Ciências e Tecnologia

Rui Pedro dos Santos Lourenço - Universidade de Coimbra

Sara Romeiro - Universidade de Évora

Sílvia Vaz - CIICESI, ESTG-P.Porto, Felgueiras (Portugal)

Sofia David - Instituto Politécnico de Setúbal

Sofia Félix - docente convidada, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra - Coimbra Business School/Município de Tábua Quinta Agrícola

Tuca Manuel - Instituto Superior de Ciências da Educação – Universidade Katyavala Bwila

Vanda Lima - CIICESI, ESTG-P.Porto, Felgueiras (Portugal)

Victor Francisco - Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro

Virgílio A. Cruz Machado - Universidade Nova de Lisboa

Índice

EDITORIAL	14
-----------	----

AS EMPRESAS CERTIFICADAS PELA QUALIDADE E A SUA SUSTENTABILIDADE PARA UMA NORMA INTEGRADORA - CASO DAS EMPRESAS DA REGIÃO CENTRO

1. INTRODUÇÃO	16
2. SISTEMAS DE GESTÃO	17
2.1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (NP EN ISO 9001)	17
2.2. A INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	18
2.1.1. Vantagens da Integração de Sistemas de Gestão	19
2.1.2. Desvantagens da Integração de Sistemas de Gestão	20
3. A INVESTIGAÇÃO	21
3.1. METODOLOGIA	21
3.1.1. Amostra/Procedimento	22
3.1.2. Método de Recolha de Dados	22
3.1.3. Instrumentos/Variáveis	23
3.2. RESULTADOS E DISCUSSÃO	24
4. CONCLUSÃO	28

A ADAPTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E GESTÃO AMBIENTAL ÀS VERSÕES DE 2015 DAS NORMAS DA ISO 9001 E ISO 140001: DESAFIOS, BARREIRAS E BENEFÍCIOS

1. INTRODUÇÃO	32
2. METODOLOGIA	33
3. REVISÃO DA LITERATURA	33
4. DESCRIÇÃO DO TRABALHO REALIZADO	38
5. CONCLUSÃO	44

ISO9001 E LEAN: PROPOSTA DE MODELO DE INTEGRAÇÃO

1. INTRODUÇÃO	48
2. ISO 9001 E LEAN - INTEGRAÇÃO PELA EFICIÊNCIA ORGANIZACIONAL	49
3. PROPOSTA DE INTEGRAÇÃO	52
4. CONCLUSÃO	55

MOTIVAÇÕES NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GARANTIA DE QUALIDADE ALINHADO COM O QUADRO EQAVET. ESTUDO DE CASOS EM OPERADORES DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. INTRODUÇÃO	60
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	60
2.1. QUADRO DE REFERÊNCIA EUROPEU DE GARANTIA DA QUALIDADE PARA A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAIS (QUADRO EQAVET)	61
2.1.1. Motivações para a Implementação	63
3. CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO	64

ANÁLISE ESTATÍSTICA DE QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO PEDAGÓGICA INSERIDOS NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR **65**

ANÁLISE DO SERVQUAL NA MEDIÇÃO DA QUALIDADE PERCECIONADA PELOS ESTUDANTES **67**

A COOPERAÇÃO ENTRE ORGANIZAÇÕES E PROFISSIONAIS COMO VETOR DE COMPETITIVIDADE - PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO EMPRESARIAL **69**

1. INTRODUÇÃO	70
2. AS TIC COMO VARIÁVEL DE COOPERAÇÃO ORGANIZACIONAL	71
2.1. A COOPERAÇÃO ENTRE ORGANIZAÇÕES	71
2.2. FATORES DE COMPETITIVIDADE ORGANIZACIONAL	72
2.3. CICLO DA QUALIDADE E DA INOVAÇÃO	72
2.4. O PAPEL DAS TIC NA COOPERAÇÃO ORGANIZACIONAL À ESCALA GLOBAL	73
3. PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO EMPRESARIAL	74
3.1. OBJETIVOS	74
3.2. ARQUITETURA CONCEPTUAL	75
3.2.1. Informação sobre os Utilizadores	76
3.2.2. Outputs do Projeto	76
3.2.3. Parceiros	77
3.3. COMPONENTE TÉCNICA	78
3.3.1. Ciclo de Vida do Software	78
3.3.2. Gestão do Projeto	79
3.3.3. Processo de Desenvolvimento de Software	79
3.3.4. Arquitetura da Plataforma	80
4. ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO	81
5. CONCLUSÃO	81

SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DOS ENFERMEIROS DE REABILITAÇÃO E A SATISFAÇÃO DOS UTENTES DECORRENTE DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM DE REABILITAÇÃO **85**

1. INTRODUÇÃO	86
2. FUNDAMENTAÇÃO	87
3. RESULTADOS	87
4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	89
5. CONCLUSÃO	96

IDENTIFICAÇÃO DO DOENTE EM CONTEXTO HOSPITALAR **99**

1. INTRODUÇÃO	100
2. METODOLOGIA	106
3. RESULTADOS E DISCUSSÃO	106
3.1. CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA POR MOMENTOS DE OBSERVAÇÃO	107
3.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS POR DIMENSÃO	108
4. CONCLUSÃO	112

ESTADO NUTRICIONAL E QUALIDADE DE VIDA DE DOENTES COM TUMORES DA CABEÇA E PESCOÇO SOB QUIMIOTERAPIA E RADIOTERAPIA CONCOMITANTES **117**

1. INTRODUÇÃO	118
----------------------	------------

1.1. QUALIDADE DE VIDA E ESTADO NUTRICIONAL	119
2. MÉTODOS	119
3. RESULTADOS	121
4. DISCUSSÃO	126
5. CONCLUSÃO	127

DOENTE, UTENTE OU CLIENTE: EXPECTATIVA E SUA SATISFAÇÃO 131

REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS EM SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DO PENSAMENTO LEAN: RESULTADOS DE UMA REVISÃO DE LITERATURA 133

1. INTRODUÇÃO	134
2. METODOLOGIA	138
3. RESULTADOS	142
4. CONCLUSÃO	145

ESTUDO DA COMUNICAÇÃO DO COMPROMISSO PARA COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DAS ORGANIZAÇÕES PORTUGUESAS CERTIFICADAS EM QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA – UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA DE WEBSITES 153

1. INTRODUÇÃO	154
2. REVISÃO DA LITERATURA	156
2.1. TEORIAS ORGANIZACIONAIS	156
2.2. GESTÃO ORGANIZACIONAL SUSTENTÁVEL	157
2.3. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	159
2.4. MODELO CONCEPTUAL DE INVESTIGAÇÃO	160
3. METODOLOGIA	161
3.1. MÉTODO DE INVESTIGAÇÃO	161
3.2. AMOSTRA DE INVESTIGAÇÃO	161
3.3. DADOS DE INVESTIGAÇÃO	163
3.4. VARIÁVEIS DE INVESTIGAÇÃO	163
3.4.1. Variável Dependente	163
3.4.2. Variável Dependente	165
3.5. MODELO DE INVESTIGAÇÃO	166
4. RESULTADOS	166
4.1. ANÁLISE DE RESULTADO	166
4.1.1. Análise Descritiva	166
4.1.2. Análise Univariada	171
4.1.3. Análise Multivariada	172
4.2. DISCUÇÃO E RESULTADOS	173
5. CONCLUSÃO	174

A INFLUÊNCIA DA RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA SOBRE OS RESULTADOS E ATITUDES DE TRABALHO NAS INSTITUIÇÕES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR 179

1. INTRODUÇÃO	180
1.1. PROBLEMA	181
1.2. OBJETIVO E HIPÓTESES	181
2. METODOLOGIA	182
3. RESULTADOS	183
4. DISCUSSÃO E CONCLUSÕES	184
5. LIMITAÇÕES E LINHAS FUTURAS DE INVESTIGAÇÃO	184

ANÁLISE DE GAPS NO DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA CLIENTES INTERNOS 189

1. INTRODUÇÃO	190
2. ENQUADRAMENTO NA LITERATURA	191
2.1. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – QUALIDADE NO SERVIÇO	191
2.2. MODELO DOS GAPS	192
2.3. SERVQUAL	193
3. METODOLOGIA	194
4. RESULTADOS	195
4.1. GAP 1 – PERCEÇÃO DA ORGANIZAÇÃO SOBRE AS EXPECTATIVAS DOS CLIENTES	195
4.2. GAP 2 – PERCEÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO	197
4.3. GAP 3 – ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO E SERVIÇO PRESTADO	198
4.4. GAP 4 – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E COMUNICAÇÃO EXTERNA	199
4.5. GAP 5 – EXPECTATIVA E PERCEÇÃO DO CLIENTE	200
5. CONCLUSÃO	201

SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOL - REVISIÓN DE LA LITERATURA 205

1. INTRODUCCIÓN	206
2. EL SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICO ESPAÑOL	207
3. METODOLOGIA	211
4. RESULTADOS	212
4.1. ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO O CUANTITATIVO	212
4.2. ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO O CUALITATIVO	214
5. CONCLUSIONES	216

DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD) EN EL SECTOR TURÍSTICO. ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO 221

1. INTRODUCCIÓN	222
2. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD)	223
3. METODOLOGIA	225
4. RESULTADOS	225
4.1. PRODUCTIVIDAD POR AÑOS	225
4.2. PRODUCTIVIDAD AUTORAL Y CO-AUTORÍA	226
4.3. AFILIACIÓN	228
4.4. REVISTAS	229
4.5. PALABRAS CLAVE	230
5. CONCLUSIONES	230

QUALIDADE E MARKETING TERRITORIAL 235

1. MARKETING TERRITORIAL	236
2. GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: A DESCENTRALIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PARA AS AUTARQUIAS	238
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS	239

A CERTIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NOS MUNICÍPIOS - ESTUDO DE CASO NAS COMUNIDADES INTERMUNICIPAIS REGIÃO DE COIMBRA E VISEU DÃO LAFÕES 243

1. INTRODUÇÃO	244
2. A PROBLEMÁTICA DA GESTÃO DA QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	245

3. AS COMUNIDADES INTERMUNICIPAIS DA REGIÃO DE COIMBRA E VISEU DÃO LAFÕES	249
4. CONCLUSÕES	269

A AUTONOMIA PARA UMA AVALIAÇÃO CONSTRUTIVISTA: O CASO DO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA **273**

1. INTRODUÇÃO	274
2. AUTONOMIA PARA AVALIAR COMO PRESSUPOSTO NORMATIVO	275
3. AVALIAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA AUTONOMIA	277
4. AUTONOMIA ENQUANTO REFLEXO DA POLÍTICA NACIONAL DO ENSINO SUPERIOR	280
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	284

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE KATYAVALA BWILA: PRÁTICAS, FINALIDADES E DESAFIOS **289**

1. INTRODUÇÃO	290
2. A AVALIAÇÃO COMO ARENA BUROCRÁTICA, POLÍTICA E INSTITUCIONAL	291
2.1. PERSPETIVA BUROCRÁTICA	292
2.2. PERSPETIVA POLÍTICA	292
2.3. PERSPETIVA INSTITUCIONAL	293
3. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NO ENSINO SUPERIOR EM ANGOLA	293
4. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NA UNIVERSIDADE KATYAVALA BWILA	296
4.1. A AVALIAÇÃO E OS PROCESSOS OPERACIONAIS	297
4.2. AVALIAÇÃO COMO DISPOSITIVO DE GESTÃO DA QUALIDADE	299
4.3. DESAFIOS IMPLÍCITOS À AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	301

TRANSPARÊNCIA DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: COMUNICAÇÃO COM STAKEHOLDERS EXTERNOS **305**

1. INTRODUÇÃO	306
2. DESENHO DA INVESTIGAÇÃO: RECOLHA E TRATAMENTO DOS DADOS	308
3. RESULTADOS	310
3.1. ESTADO DA ARTE	311
3.2. FORMAÇÃO	312
3.3. SUCESSOS	314
3.4. RECURSOS	315
3.5. OUTRA INFORMAÇÃO RECOLHIDA	316
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	317

MAPEAMENTO DA APLICAÇÃO DA TOM NO ENSINO SUPERIOR: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA UTILIZANDO UMA ABORDAGEM BIBLIOMÉTRICA **321**

1. INTRODUÇÃO	322
2. REVISÃO DE LITERATURA	323
3. METODOLOGIA	327
4. RESULTADOS	329
5. CONCLUSÕES	337
6. LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA INVESTIGAÇÃO FUTURA	339

PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: ESTUDOS DE CASO EM INSTITUIÇÕES PARTICULARES DE SOLIDARIEDADE SOCIAL NO CONCELHO DE ÉVORA **355**

1. INTRODUÇÃO	356
----------------------	------------

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	357
3. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO	361
4. ESTUDO DE CASO	363
4.1. QUADRO DE CARACTERIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES ESTUDADAS	363
4.2. ANÁLISE SINTÉTICA DOS DADOS	365
5. ANÁLISE COMPARATIVA DAS IPSS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS	370
6. CONCLUSÕES	372

ORIENTAÇÃO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA DOS ESTUDANTES DE ENSINO SUPERIOR **377**

1. INTRODUÇÃO	378
2. RESUMO DA LITERATURA	379
2.1. HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO E MODELO CONCEPTUAL	379
3. METODOLOGIA	381
4. RESULTADOS	382
4.1. VALORES PESSOAIS	382
4.2. GÉNERO	382
4.3. RELIGIÃO	382
4.4. IDEOLOGIA POLITICA	383
4.5. ÁREA CIENTIFICA	383
4.6. VOLUNTARIADO	383
5. CONCLUSÕES	384
6. AGRADECIMENTOS	384

ESTUDO DA SUSTENTABILIDADE: METODOLOGIA PARA A CONSTRUÇÃO DE QUESTIONÁRIO AO SETOR DO METAL **389**

1. INTRODUÇÃO	390
2. ARQUITETURA DO QUESTIONÁRIO	391
2.1. FERRAMENTAS	391
2.1.1. Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	391
2.1.2. Global Reporting Initiative (GRI)	395
2.1.3. Norma ISO 9004 (NP EN ISO 9004) – Managing for the Sustained Success of an Organization – A Quality Management Approach (Gestão do Sucesso Sustentado de uma Organização pela Qualidade)	401
2.1.4. Norma ISO 26000 (NP ISO 26001:2011) – Guidance on Social Responsibility (Linhas de Orientação da Responsabilidade Social)	402
2.1.5. Instituto Ethos	403
2.1.6. Dissertação de Mestrado e Tese de Doutoramento	404
2.2. CONSTRUÇÃO DO QUESTIONÁRIO	404
2.2.1. Método de Elaboração	404
2.2.2. Pré - Questionário	420
3. CONCLUSÃO	425

NOVOS MUNDOS AO E-MUNDO **441**

CONCEÇÃO E DIMENSIONAMENTO DE UM SISTEMA PADRÃO DE MEDIÇÃO DE CAUDAL VARIÁVEL ENTRE 20 L/H E 50000 L/H ATRAVÉS DO MÉTODO GRAVIMÉTRICO **443**

1. INTRODUÇÃO	444
2. MATERIAIS E MÉTODOS	445
2.1. MÉTODO GRAVIMÉTRICO	450
2.2. PROCEDIMENTO EXPERIMENTAL - MÉTODO FLYING-START-AND-FINISH ESTÁTICO	451

3. CONCLUSÃO	452
<u>TIPIFICAÇÃO DE ÁREAS FUNCIONAIS NUM AMBIENTE LEAN DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA</u>	<u>455</u>
<u>PROPOSTA DE MELHORIA DO PROGRAMA LEAN NUMA EMPRESA DE SERVIÇOS</u>	<u>457</u>
<u>ANÁLISE DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO UTILIZADOS NO PROCESSO DE CALANDRAGEM DE UMA FÁBRICA DE PNEUS</u>	<u>459</u>
<u>VALUE & NETWORK MAPPING: AN EFFECTIVE RESPONSE TO ISO 9001:2015 COMPLIANCE</u>	<u>461</u>
1. INTRODUÇÃO	462
2. O MÉTODO	464
2.1. A COMPONENTE ESTRATÉGICA	464
2.2. A COMPONENTE OPERACIONAL	465
3. CONCLUSÃO	469