

NÚMERO 10 | 2019

ISSN 2183-0940

REVISTA TMQ

TECHNIQUES, METHODOLOGIES AND QUALITY

EDITORES:

ANTÓNIO RAMOS PIRES
Instituto Politécnico de Setúbal

MARGARIDA SARAIVA
Universidade de Évora

ÁLVARO ROSA
ISCTE-IUL

A **REVISTA TMQ - TECHNIQUES METHODOLOGIES AND QUALITY** é uma marca registada no INPI com o N° 614089 e sujeita os artigos publicados a dupla revisão por pares, estando disponível online em: <https://publicacoes.rigual.org>

A TMQ está indexada à Latindex - Sistema regional de informações on-line para revistas de investigação científica nos países da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal.

Responsabilidade: A RIQUAL ou seus representantes e os Editores não são responsáveis por qualquer erro(s), validade de dados / conclusões ou violação de direitos autorais em qualquer artigo publicado nesta revista. Os Autores são os únicos responsáveis por todo o conteúdo dos artigos publicados na revista.

The **JOURNAL TMQ - TECHNIQUES METHODOLOGIES AND QUALITY** is a registered trademark with INPI under N° 614089 and is a peer-reviewed and publicly available journal, being available online at: <https://publicacoes.rigual.org>

TMQ is indexed at Latindex - Regional system of online information for scientific research journals in the countries of Latin America, the Caribbean, Spain and Portugal.

Disclaimer: RIQUAL or its representatives and the Editors are not responsible for any error(s), validity of data/conclusions or copyright infringements in any article published in this journal. Authors are solely responsible for the entire contents of the paper published in the journal.

FICHA TÉCNICA:

Título: TMQ - TECHNIQUES METHODOLOGIES AND QUALITY, Número 10 | 2019

ISSN: 2183-0940

Editora: RIQUAL - Rede de Investigadores da Qualidade

Paginação e produção gráfica: RIQUAL

e-mail: info@riqual.org

TECHNICAL DATA SHEET:

Title: TMQ - TECHNIQUES METHODOLOGIES AND QUALITY, Issue 10 | 2019

ISSN: 2183-0940

Publisher: RIQUAL - Network of Quality Researchers

Pagination and graphic production: RIQUAL

e-mail: info@riqual.org

EDITORES:

António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal (Coordenador)

Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal

Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal

REVISORES:

Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal

António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal

Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Rodrigo Lourenço, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

CONSELHO EDITORIAL:

Albano Ferreira, Universidade Katyavala Bwila, Angola

Álvaro Rosa, ISCTE-IUL, Portugal

António Andrade, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal, Portugal

Artur Santana, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

Dênis Cunha, Universidade Federal de Viçosa, Brasil

Elsa Simões, Universidade de Cabo Verde, Cabo Verde

Gerson Tontini, Universidade do Oeste de Santa Catarina, Brasil

José Álvarez-Garcia, Universidad da Extremadura, Espanha

José Sarsfield Cabral, Universidade do Porto, Portugal

Julio Macedo, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil

Keylor Villalobos, Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica

Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior, Portugal

Manuel Suarez-Barraza, Instituto Tecnológico e de Estudos Superiores de Monterrey, México

Margarida Saraiva, Universidade de Évora, Portugal

Maria da Conceição Barbosa Mendes, Universidade Katyavala Bwila, Angola

Maria de la Cruz del Rio-Rama, Universidad de Vigo, Espanha

Martí Casadesús, Universitat de Girona, Espanha

Nelson António, ISCTE-IUL, Portugal

Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra, Portugal

Pedro Saraiva, NOVA IMS, Universidade Nova de Lisboa, Portugal

Virgílio Cruz Machado, Universidade Nova de Lisboa, Portugal

AUTORES:

- Abreu, L.P.M.** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Alexandra Sevinate Pontes** - Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa
- Ana Rodrigues** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- António Ramos Pires** - Instituto Politécnico de Setúbal
- Baptista, A.L.F.** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Brito, E.** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Carla Quintas** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Carlos Rodrigues** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Daniela Teixeira** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto
- Filipe Carvalho** - Universidade do Minho
- Isabel Maria Romero de Carvalho** - Universidade Katyavala Bwila
- Isabel Maria Tomázio Correia** - Instituto Politécnico de Setúbal
- Keylor Villalobos Moya** - Universidad Nacional de Costa Rica
- Linda Saraiva** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Mara Rocha** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Márcia Amorim** - Instituto Politécnico de Viana do Castelo
- Margarida Saraiva** - Universidade de Évora
- Maria da Conceição Barbosa Mendes** - Universidade Katyavala Bwila
- Marta Pile** - Instituto Superior Técnico da Universidade de Lisboa
- Miguel-Oliveira, J.** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda
- Paulo Oliveira** - Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto
- Paulo Sampaio** - Universidade do Minho
- Rui Valente** - Comissão Setorial de Educação e Formação
- Sandra Gomes** - Universidade Europeia
- Tuca Manuel** - Universidade Katyavala Bwila
- Valentina Oliveira** - Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

ÍNDICE

EDITORIAL	9
------------------------	----------

A RIQUAL como rede de colaboração científica e os Encontros de Investigadores da Qualidade: Evolução da Produção Científica (2010-2018).....	11
---	-----------

Margarida Saraiva

António Ramos Pires

Keylor Villalobos Moya

1	Introdução	12
2	As Redes e a Colaboração Científica	13
3	A Rede de Investigadores da Qualidade (RIQUAL)	15
4	Procedimentos Metodológicos.....	22
5	Evolução da Produção Científica nas Atas dos Encontros de Troia (2010-2018).....	23
6	Considerações Finais	27
7	Referências	29

Comunicação do Compromisso para com o Desenvolvimento Sustentável no âmbito dos Sistemas Integrados de Gestão	33
--	-----------

Filipe Carvalho

Paulo Sampaio

1	Introdução	34
2	Revisão da Literatura	36
3	Metodologia	42
4	Resultados	46
5	Conclusão	51
6	References	52

Sistema de Gestão da Qualidade de uma Empresa de Componentes Industriais – Fator de melhoria organizacional e das condições de trabalho.....	57
---	-----------

Daniela Teixeira

Paulo Oliveira

1	Introdução.....	58
2	Materiais e Métodos	59
3	Resultados e Discussão.....	60
4	Conclusões.....	71
5	Referências	73

Aplicação de ferramentas do Lean numa empresa do sector têxtil.....	75
--	-----------

Baptista, A.L.F.

Abreu, L.P.M.

Brito, E

1	Introdução	76
2	Método	80
3	Contextualização	82
4	Apresentação dos dados e propostas de melhoria	85
5	Análise dos resultados obtidos	89
6	Conclusão	91
7	Referências	92

A implementação da CAF em companhias de bombeiros - estudo de caso.....	95
<i>Miguel-Oliveira, J.</i>	
<i>Baptista, A.L.F.</i>	
<i>Brito, E.</i>	
1	Introdução 96
2	Método 100
3	Apresentação de Resultados 101
4	Conclusões..... 114
5	Referencias 116
Contributos para a qualidade das práticas pedagógicas em contexto de creche: apontamentos sobre as identidades de um grupo de educadoras de infância.....	119
<i>Isabel Maria Tomázio Correia</i>	
1	Introdução 120
2	Percurso Metodológico e Ético..... 124
3	Apresentação e discussão dos resultados 126
4	Para concluir 132
5	Referências 133
Cursos Técnicos Superiores Profissionais: Indicadores de desempenho no caso do Instituto Politécnico de Viana do Castelo	137
<i>Ana Rodrigues</i>	
<i>Carla Quintas</i>	
<i>Carlos Rodrigues</i>	
<i>Márcia Amorim</i>	
<i>Mara Rocha</i>	
<i>Linda Saraiva</i>	
1	Introdução 138
2	Funcionamento dos CTeSP em Portugal..... 143
3	CTeSP: o caso do IPVC 144
4	Conclusões..... 151
5	Referências 152
O papel da CS11 num estudo de levantamento de Boas Práticas de Responsabilidade Social nas IES	155
<i>Rui Valente</i>	
<i>Sandra Gomes</i>	
<i>Alexandra Sevinate Pontes</i>	
<i>Marta Pile</i>	
<i>Valentina Oliveira</i>	
1	Introdução 156
2	Responsabilidade Social nas Instituições de Ensino Superior 157
3	Responsabilidade Social Corporativa nas Instituições de Ensino Superior e ainda Responsabilidade Social Universitária (RSU)..... 158
4	Metodologia utilizada 160
5	Resultados 161
6	Testemunhos 167
7	Conclusões e recomendações 170
8	References 173

Lógicas e Práticas de Acesso ao Ensino Superior em Angola	177	
<i>Maria da Conceição Barbosa Mendes</i>		
<i>Tuca Manuel</i>		
<i>Isabel Maria Romero de Carvalho</i>		
1	Introdução	178
2	Os méritos evocáveis para o acesso	179
3	Os perfis dos candidatos versus as exigências dos exames de acesso	181
4	O atual formato de acesso: incidências para a sustentabilidade das IES	187
5	A administração das IES e os vários públicos.....	189
6	Considerações finais	192
7	References	192

EDITORIAL

Em 2019, comemoramos os 10 anos da revista TMQ, da RIQUAL e, conseqüentemente, os Encontros de Investigadores da Qualidade (também designados Encontros de Troia).

Este ano tem sido rico em termos de edição, com a edição de 3 números especiais, entre os quais um deles dedicado ao Futuro da Qualidade. O Número 10 termina este ciclo de edições.

A experiência muito positiva com a edição de números especiais, com a ajuda de editores convidados, pode ser alargada, quer continuando na mesma abordagem, quer eventualmente evoluindo para linhas editoriais estabelecidas e continuadas. Esta experiência pode ser decisiva para a consolidação do funcionamento da RIQUAL, quer em termos editoriais, quer em termos do seu desenvolvimento e sustentabilidade.

Neste número, temos 9 artigos, a maioria deles selecionados das apresentações ao X Encontro, na sequência da orientação estabelecida no ano de 2017. Os temas são muito variados, quer ao nível dos setores de atividade (indústria, serviços, bombeiros, creches e ensino superior), quer ao nível dos temas e técnicas (investigação, compromisso com o desenvolvimento sustentável, sistemas de gestão, condições de trabalho, lean, CAF, responsabilidade social, ensino superior).

A opção dos editores por esta variabilidade resulta, não só do mérito dos artigos selecionados, mas também da riqueza dos artigos apresentados ao X Encontro, o que nos leva a refletir sobre a utilidade de criar linhas editoriais, como acima referido.

O ano de 2019 marcou a autonomia da Rede em termos editoriais, criando o seu site próprio, mas também a sua formalização como associação científica. Este percurso tem sido muito difícil, principalmente porque fomos obrigados a refazer o trabalho de anos, apenas com os recursos e contributos pessoais dos editores e da comissão coordenadora. Esperamos poder continuar, pelo gosto e sentido de responsabilidade social que nos anima.

Os Editores.

António Ramos Pires (Coordenador)

Margarida Saraiva

Álvaro Rosa