

## **Título Evento: IV Encontro de Investigadores da Qualidade**

**Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.):**

**Data:** 7 de Junho 2013

**Local:** Troia

**Participante(s) da AEP/NEP:** Sónia Borges

**Programa:**

[http://www.apq.pt/portal/Estruturas%20Dinamizadoras/RIQUA/IV%20Encontro/IV%20Encontro%20de%20Investigadores%20da%20Qualidade\\_II%20Workshop%20da%20Qualidade%20em%20Saude.pdf](http://www.apq.pt/portal/Estruturas%20Dinamizadoras/RIQUA/IV%20Encontro/IV%20Encontro%20de%20Investigadores%20da%20Qualidade_II%20Workshop%20da%20Qualidade%20em%20Saude.pdf)

**Endereço web do evento:**

**Informações complementares:** colocar na [pasta do servidor da AEP](#) caso existam ficheiros/informação adicional de interesse

**Eventuais notas de interesse:**

A abertura do encontro deu origem a uma apresentação sobre a história e o desenvolvimento da APQ, seguida de uma apresentação sobre as novas tendências para a investigação. Foi também apresentado uma breve introdução sobre o Sistema Português da Qualidade.

Os temas debateram as abordagens e metodologias aplicadas à qualidade nas organizações em Portugal, designadamente:

- A qualidade do produto/serviço no âmbito das melhores práticas associadas aos modelos de referência e ferramentas, designadamente: Lean; S-Sigma.
- Medir a qualidade com o processo analítico de hierarquia.
- Abordagem exploratória que permite identificar variáveis pertinentes para a qualidade do produto/serviço.
- Equações estruturais no processo de investigação da qualidade
- Envolver os trabalhadores no processo da qualidade
- A Cultura da Qualidade nas Organizações
- O ciclo do processo de qualidade do produto/serviço
- Necessidade de dar autonomia e responsabilizar equipas de trabalho
- Formação de equipas pluridisciplinares para gestão e melhoria contínua de processos-chave

A melhoria contínua deve ser realizada todos os dias, por todos os colaboradores e em todas as áreas. A sua transversalidade e universalidade aponta para o facto de poder ser aplicada em qualquer sector de atividade, tanto em organismos públicos como privados.