

Título Evento: Qualidade, Investigação e Desenvolvimento

Tipo de Evento e promotores: III Encontro de Troia 2012 /RIQUA/IPQ

Data: 08 de junho de 2012

Local: Troia

Participante (s) da AEP/NEP: Aldina Carvalho

Objetivo: Apresentar comunicação sobre “AssIST”

Principais conclusões/notas:

O evento promovido pela Rede dos Investigadores da Qualidade (RIQUA) constitui-se como uma plataforma de encontro e desenvolvimento de todos os profissionais que se dedicam a atividades de Investigação em áreas da qualidade ou afins.

O III Encontro de Troia teve como tema principal a saúde, integrando o “1º Workshop da Qualidade em Saúde”, da responsabilidade da CS/09 (Comissão setorial 09 do Ministério da Economia).

Após a sessão de abertura dirigida a todos os participantes, na qual foi apresentada a revista TQM *online*, o evento subdividiu-se em 4 painéis independentes onde foram expostas as comunicações correspondentes às seguintes áreas: Qualidade no Ensino Superior, Qualidade no Poder Local, Sistemas e Normas para Gestão da Qualidade, Qualidade na Saúde.

Painel do Ensino Superior: Moderado pelo Professor Luis Lourenço (UBI)

Neste painel foram apresentadas as seguintes comunicações:

- 1- “Mecanismos Internos de Gestão da Qualidade do ES”, por Maria João Manatos

A comunicação teve por base um projeto de tese de doutoramento que terá como objetivo inquirir e comparar os procedimentos relacionados com a qualidade em 6 universidades nacionais. Foi referido o objeto de estudo e a metodologia a utilizar. Os comentários dos participantes constituíram-se como contributos positivos para o estudo.

- 2- “Garantia da Qualidade no ES: Certificação ISO:9001 e acreditação A3ES”, por Manuel Matos

Foi exibido um estudo comparativo dos procedimentos de uma empresa e uma universidade (não especificadas), relacionando a aplicabilidade dos 8 princípios da qualidade.

- 3- “Garantia da Qualidade “Comparação da qualidade do desempenho de IES certificadas face a não certificadas pela NP ISSO:9001 – a perspetiva dos estudantes”, por Renata Freitas

A aluna apresentou os resultados da sua tese de mestrado, que se baseou na aplicação de questionários aos alunos de 2 Politécnicos, em que um deles possuía certificação ISO:9001, e o outro não possuía qualquer certificação. O estudo exaustivo incidiu na perceção dos estudantes relativamente aos vários aspetos da qualidade da instituição. Concluiu que a certificação da qualidade não trouxe qualquer valor acrescentado à instituição, sendo mesmo que as médias de satisfação da qualidade percecionada pelos alunos da instituição não certificada são superiores aos dos alunos da entidade certificada.

- 4- “Metodologia integrada de autoavaliação dos serviços do IST”, por Aldina Carvalho

Esta comunicação, não académica, apresentou uma ferramenta, o *Tableau de Bord*, que está a ser aplicada experimentalmente na AEP, e que tem por objeto a avaliação dos serviços do IST e o alinhamento com os Siadap 1 e 2. O artigo que esteve na base da comunicação foi comentado pela Profª Patricia Moura e Sá, da UCoimbra.

Mais informações: Apresentação da Metodologia AssIST disponível no servidor da AEP. Programa disponível em: http://www.apq.pt/detalhe.aspx?ido=2469&id=100&title=iii_encontro_de_troia_|_qualidade_inovacao_e_desenvolvimento.