



LIVRO DE RESUMOS

XV Encontro de Investigadores da Qualidade

27 de junho de 2025

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda | UA



PATROCÍNIOS



APOIOS



REVISTAS ASSOCIADAS



Comissão Organizadora e Científica | RIQUAL

António Ramos Pires, RIQUAL (Coordenador)

Álvaro Rosa, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior

Margarida Saraiva, Universidade de Évora

Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra

Rodrigo Teixeira Lourenço, Instituto Politécnico de Setúbal

Helena Navas, FCT NOVA

Henriqueta Nóvoa, Universidade do Porto

Ana Rolo, Instituto Politécnico de Setúbal

Comissão Organizadora e Científica | Universidade de Aveiro

Adelina Batista, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Cláudia Silva, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Cristina Guardado, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Elisabeth Brito, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Marco Costa, Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda - ESTGA | UA

Maria João Rosa, DEGEIT | UA

Ana Raquel Xambre, DEGEIT | UA

Helena Alvelos, DEGEIT | UA

Programa Geral

08:30	Receção dos participantes	Edifício 5 1.º piso ESTGA-UA
09:00	Sessão de abertura Mário Rodrigues <i>Diretor da ESTGA-UA</i> Artur Silva <i>Vice-Reitor da Universidade de Aveiro: Investigação, Inovação e Formação de 3º Ciclo</i> Paulo Sampaio <i>Presidente da APQ</i> João Pimentel <i>Presidente do IPQ</i> António Ramos Pires <i>RIQUAL</i>	Auditório
09:30	Sessão Plenária <i>Gestão da Qualidade e Sustentabilidade: Complementares ou contraditórias?</i> Moderadora: Adelina Baptista <i>ESTGA-UA</i> Orador: António Martins <i>U. Coimbra</i>	Auditório
10:30	Pausa para café <i>Atuação da Fanfarra Zabumbar – CERCIA</i>	
11:00	Sessões Paralelas I Sessão 1 Aplicações de Inteligência Artificial Sessão 2 Melhoria Organizacional Sessão 3 Sustentabilidade e Gestão de Recursos Sessão 4 Saúde, Segurança e Bem-Estar Sessão 5 Qualidade Total e Cadeias de Abastecimento Sessão 6 Qualidade do Trabalho e Dinâmicas Organizacionais	Sala 5.1.09 Sala 5.1.14 Sala 5.1.15 Sala 5.1.24 Sala 5.1.25 Sala 5.1.26
12:30	Evolução da Rede, Projetos e Observatório da RIQUAL António Ramos Pires Margarida Saraiva	Auditório
13:00	Almoço	
14:15	Mesa-redonda <i>A inteligência artificial na investigação: implicações para a Gestão da Qualidade</i> Moderador: Marco Reis <i>U. Coimbra</i> Oradores: António Luis Lopes <i>ISCTE</i> // Armindo Lobo <i>U. Minho</i> // Ciro Martins <i>ESTGA-UA</i>	Auditório
15:30	Sessões Paralelas II Sessão 7 Qualidade no Ensino Superior Sessão 8 Sustentabilidade e Iniciativas Responsáveis Sessão 9 Melhoria dos Processos Sessão 10 Qualidade em Saúde Sessão 11 Qualidade 4.0 e Produção Sessão 12 Sistemas de Gestão da Qualidade Sessão 13 Publicação Académica e Investigação Sessão 14 Qualidade Multidimensional	Sala 5.1.09 Sala 5.1.14 Sala 5.1.15 Sala 5.1.24 Sala 5.1.25 Sala 5.1.26 Sala 5.1.30 Sala 4.2.03
15:30	Sessões Paralelas III Sessão remota 1 Desafios e Dinâmicas Sessão remota 2 Tendências e Inovações Sessão remota 3 Estratégias e Transformações	Online Online Online
17:00	Sessão Encerramento Margarida Saraiva <i>Presidente da Direção da RIQUAL</i> Comissão Organizadora <i>ESTGA-UA</i>	Auditório
17:15	“Águeda de Honra” Lanche	
17:45	Programa Social <i>Roteiro de Arte Urbana de Águeda & Visita à exposição “ADN Digital”</i>	

Nota: Durante todo o dia, encontram-se disponíveis pósteres científicos elaborados pelos estudantes no âmbito de unidades curriculares da licenciatura em Gestão da Qualidade da ESTGA.

Desafios da Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas Indústrias Culturais e Criativas

Miguel Lima, Maria R. M. Bernardo, Mirian N. Tavares, Luís Teixeira and Ângela Lacerda-Nobre

migcarlima@gmail.com, DMAD / Universidade Aberta e Universidade do Algarve

Maria.Bernardo@uab.pt, DCSG / Universidade Aberta

mtavares@ualg.pt, FCHS / Universidade do Algarve

lteixeira@ucp.pt, CITAR / Universidade Católica Portuguesa

lacerda.nobre@gmail.com, ESCE-IPS; PRAXIS-UE-UBI

RESUMO:

O artigo analisa os desafios da implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) nas Indústrias Culturais e Criativas (ICC), respondendo à questão: “quais os principais desafios da implementação de um SGQ nas ICC?”. Destaca benefícios como aumento da produtividade, eficiência, inovação, satisfação do cliente e vantagem competitiva, utilizando abordagens como Gestão da Qualidade Total, Lean Thinking, Seis Sigma, ARTQUAL, gestão do conhecimento e integração de QFD e BSC. Essas estratégias otimizam processos e promovem criatividade, mas enfrentam riscos, incluindo altos custos financeiros e temporais, rigidez que pode sufocar a inovação, resistência à mudança, desalinhamento cultural e foco excessivo em métricas. Para superar esses desafios, sugere-se personalizar o SGQ, alinhá-lo à cultura organizacional, investir em formação e assegurar liderança comprometida. A avaliação da eficácia do SGQ envolve indicadores de desempenho, auditorias, modelos de maturidade, feedback do cliente e melhoria contínua. O artigo, a partir do estudo do estado da arte, por revisão bibliográfica, espera concluir que SGQ adaptados potencializam a competitividade das ICC, equilibrando qualidade e criatividade. Como investigação futura, o estudo do impacto de implementação de SGQ nas ICC portuguesas.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema de Gestão da Qualidade, Indústrias culturais e criativas, Setores culturais e criativos, Gestão Organizacional