

ANUÁRIO DE
MESTRADOS
RESUMOS DE DISSERTAÇÕES

2017-2018



IPS Instituto Politécnico de Setúbal
Escola Superior de Ciências Empresariais

Nota Introdutória

Caros Diplomados,

Eis terminada uma importante etapa das vossas vidas!

A todos os Mestres, às respetivas famílias e orientadores, endereço um agradecimento especial pela perseverança e resiliência demonstradas ao longo desta caminhada, desejando-vos os maiores sucessos na vossa vida profissional e pessoal.

Por parte do Corpo Docente e Não Docente da ESCE/IPS, desejamos que saibam sempre trilhar o caminho para a concretização dos vossos sonhos, mantendo acesa a chama da esperança.

Contamos que a vossa persistência, firmeza e determinação vos coloque sempre à altura das responsabilidades e desafios que o futuro trouxer, com a certeza de que honrarão o nome desta instituição com o mesmo orgulho e responsabilidade que os vossos antecessores. Afinal, sois vós os nossos melhores embaixadores.

Finda esta etapa, e na certeza de que o vosso trajeto continuará a ser enriquecido por outros momentos de formação e atualização profissional e científica, queremos perpetuar os laços criados. Serão sempre bem-vindos à vossa Alma Mater, quer como oradores convidados, como parceiros e até, quem sabe, como novos estudantes em cursos pós-graduados.

Bem hajam

A Diretora da ESCE
Boguslawa Sardinha

Índice

Mestrado em Ciências Empresariais

<i>O que leva um cliente a contratar um serviço 3PL?</i>	10
<i>Financiamento às PME. Estudo de Caso à Gomes Sobral & Filhos, Lda</i>	12
<i>Desenvolvimento Organizacional de uma Incubadora de Negócios. O Caso da IPSTARTUP</i>	14
<i>Análise das restrições ao processo produtivo. Estudo de caso de uma Lavandaria Industrial</i>	16
<i>O Kaizen como uma metodologia de melhoria contínua. Estudo de caso de uma empresa de peças automóvel</i>	18
<i>A sustentabilidade das Plataformas de Carga Online num contexto nacional rodoviário</i>	20
<i>O capital da marca para o destino Comporta. A perceção da marca Comporta enquanto destino turístico pelos compradores de imóveis e turistas</i>	22

Índice

Mestrado em Contabilidade e Finanças

<i>Impacto dos Fundos Comunitários na criação de valor das empresas portuguesas</i>	25
---	-----------

Mestrado em Gestão e Administração de Escolas

<i>Inovar na Escola Atual: Avaliar para Aprender na Diversidade através do Portfólio</i>	28
--	-----------

Índice

Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos

<i>Práticas de Gestão de Recursos Humanos e Absentismo. Estudo Longitudinal na Câmara Municipal de Setúbal</i>	31
<i>A Enfermagem e o Absentismo no Agrupamento de Centros de Saúde da Arrábida.</i>	33
<i>Processos e práticas de recrutamento e seleção para empresas de advogados no Reino Unido.</i>	35
<i>As mudanças organizacionais nos serviços de apoio de uma Instituição de Ensino Superior Politécnico: estudo de caso.</i>	37
<i>Recrutamento online e redes sociais no recrutamento: um estudo exploratório de empresas portuguesas.</i>	39

Índice

Mestrado em Gestão de Marketing

<i>Conceção de Plano de Marketing Digital para a Empresa de Viagens El Corte Inglés</i>	42
---	-----------

Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação

<i>O potencial das IOT nas Autarquias Locais.....</i>	45
---	-----------

Índice

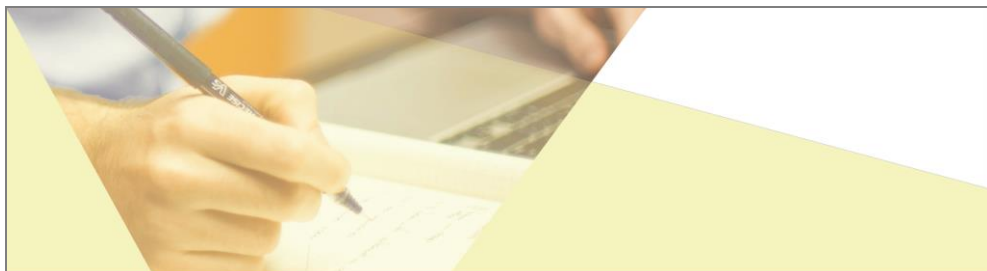
Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho

<i>Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho no Setor da Metalomecânica. Estudo de caso.</i>	48
<i>A gestão da segurança e saúde no trabalho em projetos de construção desenvolvidos na África Ocidental. Estudo de caso – linhas orientadoras de gestão.</i>	50
<i>Gestão de segurança na atividade de limpeza industrial. Caso de estudo da empresa Limpersado, S.A</i>	52
<i>Estudo Ergonómico – Análise das Condições Ergonómicas de Trabalho nos viveiros da Câmara Municipal de Setúbal.</i>	54
<i>Avaliação de riscos na caracterização de tarefas de manutenção. Estudo de caso.</i>	56
<i>Comportamentos seguros versus comportamentos de risco.</i>	58
<i>Stresse Profissional dos Pilotos Aviadores Instrutores e Instruendos na L3 Commercial Training Solutions – Ponte de Sor.</i>	60
<i>Análise dos acidentes de trabalho na SGL Composites ocorridos entre 2008 e 2017.</i>	62
<i>Nível de Oxigénio em Espaços Confinados – Risco Real ou Risco Percecionado</i> ..	64

Índice

Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho (continuação)

<i>Redução de Ruído em Ambiente Industrial – Estudo de Caso.....</i>	66
<i>Avaliação de Riscos numa empresa de testes hidráulicos. Caso de Estudo.</i>	68
<i>Prevenção e Segurança no Trabalho na Indústria Metalomecânica.</i>	70
<i>Manual de proteção contra explosões – instalação piloto síntese.</i>	72



MESTRADO

EM CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

Título: O que leva um cliente a contratar um serviço 3PL?
Autor: NOGUEIRA, José Carlos de Almeida
Orientador: BOGAS, Paulo Sérgio Ribeiro

Resumo Com a constante evolução das atividades logísticas, constatamos que os operadores logísticos viram a necessidade de aperfeiçoar as suas técnicas de trabalho por forma a poderem acompanhar e responder de forma mais eficaz. Assim, o presente trabalho apresenta como principal objetivo compreender as razões que levam os clientes a contratar os serviços 3PL (*Third-Party Logistics*), procurando analisar as suas principais necessidades, assim como as mais valias para o cliente. Apresentamos o conceito, as vantagens e desvantagens do serviço 3PL, assim como as motivações dos clientes para a contratação de serviços. Após a análise estatística podemos destacar que os principais fatores de escolha de um fornecedor 3PL, por parte dos clientes são o uso das tecnologias de informação, a especialização dos operadores 3PL, assim como a experiência reconhecida no sector. Foram ainda realçados fatores como a redução dos custos de equipamentos/instalações/ energia, o aumento de flexibilidade, eficiência e produtividade dos processos logísticos e, principalmente, permitir ao cliente focar-se no seu core business.

Palavras-chave: 3PL; Operadores Logísticos; Outsourcing

Abstract

With the constant evolution of logistics activities, we find that logistic operators have seen the need to improve their work techniques so that they can follow and respond more efficiently and quickly to their customers. Thus, the main objective of this report is to understand the reasons that lead customers to contract 3PL (third party logistics) services, seeking to analyze their main needs as well as the motivations of the clients for contracting services. The conclusions drawn from the analysis of outsourcing are equally relevant and extremely important in this area of business. After the statistical analysis, we can highlight that the main factors of choice of a 3PL supplier by the customers are the use of information technologies, the specialization of 3PL operators, as well as the experience recognized in the sector. Other factors such as reducing equipment/plant/energy costs, increasing flexibility, and productivity of logistics processes and, above all, enabling customers to focus on their core business, was mentioned.

Keywords: 3PL; Logistics Operators; Outsourcing

Título: Financiamento às PME. Estudo de Caso à Gomes Sobral & Filhos, Lda
Autor: **GIÃO**, Ricardo Alexandre Moutinho
Orientador: **COELHO**, Maria Dulce Matos

Resumo O presente trabalho consiste na compreensão da forma como o endividamento pode proporcionar o crescimento de uma PME. Deste modo, é pertinente a abordagem assim como a aplicação de determinados modelos que relacionam estas duas variáveis, tais como a teoria de Modigliani e Miller que nos mostra, por exemplo, até que ponto uma empresa deve endividar-se de forma a obter o máximo de vantagem financeira. Outros pontos-chave com maior enfoque baseiam-se em temas como a alavancagem e o financiamento bancário. Será, também, relevante estudar quais os tipos de financiamento, as suas modalidades, as várias maneiras de o obter e como é aplicado. De maneira a complementar a revisão de literatura, realiza-se um estudo empírico qualitativo baseado numa PME do sector da construção civil, o que leva a compreender a relação existente entre as entidades bancárias e as PME.

Palavras-chave: Alavancagem Financeira; PME; Financiamento; Modigliani e Miller; Construção Civil

Abstract

The objective of this work is to show how debt can bring about growth in SME. Therefore, it is noteworthy to analyze the approach as well as the application of certain models that relate these two variables, such as Modigliani and Miller's theory. This shows us, for example, up to what point a company should be indebted in order to obtain a maximum financial advantage. Other key points on which we focus are based on topics such as leverage and bank financing. It will also be relevant to study what types of financing are available as well as their modalities and different ways of obtaining them and how they can be applied. In order to complement the literature review, a qualitative empirical study is done, based on a SME from the construction sector, which enables us to understand the relation between banking institutions and SMEs.

Keywords: *Financial Leverage; SME; Financing; Modigliani and Miller; Construction Sector*

Título: Desenvolvimento Organizacional de uma Incubadora de Negócios. O Caso da IPSTARTUP

Autor: OSSMANE, Elis Shaida Raichande Mussa

Orientador: COSTA, Maria Teresa Gomes da

Resumo A importância da promoção do empreendedorismo para a dinamização socioeconómica das regiões é amplamente reconhecida e as instituições de ensino superior desempenham um papel central na educação para o empreendedorismo e na transferência de tecnologia e conhecimento para a sociedade através do apoio à criação de *spinoffs* de base académica. Por outro lado, as incubadoras de negócios, devem ser geridas como qualquer outra organização, de modo a que possam atingir com sucesso os objetivos a que se propõem. O principal objetivo do estágio curricular realizado foi apoiar a IPStartUP – incubadora de ideias de negócio do Instituto Politécnico de Setúbal, a alcançar um melhor desempenho organizacional. O estudo assentou numa abordagem qualitativa, no qual se procedeu à recolha, análise e tratamento dos dados à observação participante, à análise documental e a entrevistas. Com base no estudo efetuado foi emanado um conjunto de recomendações aos diferentes níveis de gestão, especialmente ao nível estratégico, acreditando-se que estas irão contribuir para o desenvolvimento organizacional da IPStartUP.

Palavras-chave: Incubadoras de Negócios; Educação para o Empreendedorismo; Estratégia Gestão de Organizações

Abstract

Entrepreneurship promotion is widely recognized as an important way to promote regions socio-economic dynamism. Higher education institutions play, in this scope, a very important role either in education as in supporting spinoffs creation. On the other hand, business incubators, regardless of its nature or legal form, must be managed like any other organization to achieve the proposed goals successfully. The objective of internship made at IPStartUP – Polytechnic Institute of Setubal Business Incubator, was to support the development of a strategic plan and management procedures, in order to achieve better organizational performance. The case-study was based on a qualitative approach through participants observation, document analyses and interviews. Based on the conducted study, it was issued a set of management recommendations, especially at the strategic level, believing that these will contribute to IPStartUP organizational development.

Keywords: *Business Incubators; Entrepreneurship Education; Strategy; Organizational Management.*

Título: Análise das restrições ao processo produtivo. Estudo de caso de uma Lavandaria Industrial

Autor: MARTINS, Adérito da Luz

Orientador: RIBEIRO, Joaquim da Silva

Resumo O equilíbrio do processo produtivo é um dos grandes objetivos de qualquer gestor industrial, pois tal potencia a maximização do desempenho de um sistema de produção de uma forma eficiente. Como contributo para tal, foi desenvolvida a Teoria das Restrições, a partir da qual, se têm construído ferramentas que permitem a obtenção de uma melhoria contínua do desempenho de uma organização. Com o presente estudo empírico desenvolvido numa lavandaria industrial procedeu-se à investigação dos principais problemas do seu processo produtivo utilizando ferramentas associadas à da Teoria das Restrições, que visam otimizar a produção de uma organização por meio da identificação das restrições do sistema, minimizando-as ou eliminando-as por via da implementação de mudanças. O resultado do estudo aponta o desequilíbrio numa linha de produção, em que um dos equipamentos é a principal restrição ao melhor desempenho da unidade em questão, e apresenta uma proposta de solução, com viabilidade técnica e económica, perspetivando-se que a sua aplicação confirme os resultados esperados e a mudança preconizada.

Palavras-chave: Produção; Teoria das Restrições; Melhoria Contínua; Lavandaria Industrial

Abstract

The balance of the productive process is one of the greatest goals of any industrial manager since it maximizes the performance of a production system in an efficient way. As a contribution to this, the Theory of Constraints has been developed, and tools have been built to obtain a continuous improvement of the performance of an organization. With the present empirical study developed in an industrial laundry, the main problem of its production process were investigated using tools associated to the Theory of Constraints, which aim to optimize the production of an organization by means of the identification of the system restrictions, or by eliminating them through the implementation of changes. The result of the present study points out the imbalance of a production line, where one of the equipments is the main constraint to the performance of the unit in question, and presents a proposal for a solution, with technical and economic feasibility, heading towards its application confirming the expected results and the perceived change.

Keywords: *Production; Theory of Constraints; Continuous Improvement; Industrial Laundry*

Título: O Kaizen como uma metodologia de melhoria contínua. Estudo de caso de uma empresa de peças automóvel.

Autor: COSTA, Carla Manuela Lino

Orientador: REIS, Henrique

Resumo Num mercado cada vez mais concorrencial e globalizado, fatores relacionados com a Qualidade e sustentabilidade têm ganho ênfase. Este panorama tem levado as Organizações a adotarem uma nova abordagem de Gestão, visando a criação de vantagem competitiva, sem grandes investimentos. Procura-se aumentar a produtividade e a competitividade pela via da minimização e/ou eliminação do desperdício e/ou da otimização dos recursos disponíveis. O foco passou a ser desenvolvimento de uma cultura de melhoria contínua que se prolongue no tempo e se propague por toda a Organização. A presente dissertação foi desenvolvida na Caetano Parts, como resposta às barreiras com que se deparava ao aumento da produtividade e da competitividade. Procurou-se, através da implementação do Kaizen Diário, a criação de um círculo virtuoso, em que o comprometimento de todos promoveria uma ação diária tendo em vista a melhoria e otimização dos processos, a eliminação do desperdício e o aumento da produtividade. Com a sua implementação verificaram-se algumas melhorias no dia-a-dia organizacional: um maior comprometimento e motivação dos colaboradores e uma atitude mais proactiva e preventiva face ao trabalho.

Palavras-chave: Gestão Visual; Kaizen; Melhoria Contínua; PDCA; Qualidade.

Abstract

In a increasingly competitive and globalized market, factors related to Quality and sustainability have gained emphasis. This panorama has led the Organizations to adopt a new Management approach, aiming at creating a competitive advantage without major investments. It seeks to increase productivity and competitiveness by minimizing and/or eliminating waste and/or optimizing available resources. The focus has been on developing a culture of continuous improvement because only that will last in time and spread throughout the Organization. The present dissertation was developed in Caetano Parts, in response to the barriers that faced the increase of productivity and competitiveness. Through the implementation of Daily Kaizen, we sought to create a virtuous circle in which everyone's commitment would promote daily action in order to improve and optimize processes, eliminate waste and increase productivity. With its implementation, there were some improvements in the organizational day-to-day: greater commitment and motivation of employees and a more proactive and preventive attitude towards work.

Keywords: *Visual Management; Kaizen; Continuous Improvement; PDCA; Quality*

Título: A sustentabilidade das Plataformas de Carga Online num contexto nacional rodoviário.

Autor: MARTINS, Ricardo José Madeira

Orientador: NABAIS, João Miguel Lemos Chasqueira

Resumo Este estudo tem por objetivo analisar a relevância das plataformas de carga online num contexto nacional rodoviário. Muitas das empresas que oferecem capacidades de transporte rodoviário são de pequena e média dimensão. Esta característica reduz o poder negocial dos transportadores perante os expedidores, sendo difícil a obtenção de carga a transportar e, como tal, a obtenção de economias de escala. Os expedidores podem ser empresas com reduzidas necessidades de carga. Deste modo, surge a oportunidade de negócio para as plataformas de carga *online* que se assumem como *marketplaces* eletrónicos. Os proponentes destas soluções procuram corresponder à procura e oferta de transporte para os expedidores e transportadores, respetivamente. Foi utilizado como metodologia um inquérito junto de profissionais da área do transporte rodoviário para situar o mercado das plataformas de carga *online*, numa ótica nacional, quanto ao seu grau de aceitação e potencialidade enquanto opção de parceria para estes profissionais. Conclui-se nesta tese que o mercado das Plataformas de Carga Online é relevante, porém, ainda tem potencial para crescimento de mercado e funcionalidades a disponibilizar.

Palavras-chave: *Marketplace*; Plataformas de Carga *Online*; Transporte Rodoviário; Sistemas de Informação; Cooperação

Abstract

This study aims to analyze the relevance of online cargo platforms in a national road context. Many of the companies that offer road transport capacity are small and medium-sized. This feature reduces the bargaining power of hauliers vis-à-vis shippers, making it difficult to obtain cargo to be transported and thus achieving economies of scale. Shippers can be companies with reduced freight needs. In this way, the business opportunity arises for the online cargo platforms that are assumed as electronic marketplaces. The proponents of this solutions seek to match the demand and supply of transport between shippers and transporters, respectively. It was used as methodology a survey with professionals in the area of road transport to position the market of online cargo platforms, in a national perspective, in respect to the acceptance and potential as a partnership option for these professionals. It is concluded in this thesis that the market of Online Cargo Platforms market is relevant, however, the market has potential to growth and more functionalities can be made available.

Keywords: Marketplace; Cargo Online Platforms; Road Transport; Information Systems; Cooperation

Título: O capital da marca para o destino Comporta. A percepção da marca Comporta enquanto destino turístico pelos compradores de imóveis e turistas

Autor: DUARTE, Isabel Maria Guerreiro

Orientador: BRASIL, Duarte Xara

Resumo O presente estudo tem como objetivo estudar as dimensões do capital da marca do ponto de vista do consumidor e perceber como é que a marca destino Comporta é percecionada por compradores de imóveis e turistas através da aplicação do modelo de CBBE para destinos turísticos aplicado por Gartner e Konecnik. Foi aplicado um questionário a uma amostra de 364 indivíduos e os dados recolhidos foram tratados através da análise descritiva e da análise fatorial exploratória. Os resultados da aplicação do inquérito indicam que as dimensões da marca Comporta – notoriedade, imagem, associações, qualidade e fidelidade são percecionadas positivamente pelos compradores de imóveis e turistas. Os resultados confirmaram, também, a existência de relação entre todas as dimensões propostas e a importância de todas para a avaliação do destino. Foi concluído, ainda, que a marca destino Comporta é percecionada positivamente e de forma semelhante quer por proprietários de imóveis quer por visitantes.

Palavras-chave: Destinos Turísticos; Marca; Marca Destino; Capital da Marca; CBBE (capital da marca na perspetiva do consumidor)

Abstract

This research aims to investigate the dimensions of customer-based brand equity and to understand how the destination brand Comporta is perceived by real estate buyers and tourists by employing the model used by Gartner and Konecknik. A survey was applied to a sample of 364 persons and descriptive analysis and exploratory factor analysis were used to analyse the obtained data. Results from the survey indicate that brand equity dimensions – awareness, image, associations, quality and loyalty are positively perceived by tourists and real estate buyers of the brand Comporta. Results also confirm that there is a relationship among all the proposed dimensions and all of them are important to the evaluation of the destination. It was also concluded that the destination brand Comporta is positively perceived by owners and visitors in a similar way.

Keywords: *Tourism Destinations; Brand; Destination Brand; Brand Equity. CBBE (Customer-base brand equity).*



MESTRADO EM CONTABILIDADE E FINANÇAS

Título: Impacto dos Fundos Comunitários na criação de valor das empresas portuguesas
Autor: VITORINO, Luís
Orientador: TEIXEIRA, Nuno Miguel Delicado

Resumo Este trabalho teve como objetivo, evidenciar o impacto dos fundos comunitários na capacidade de criação de valor financeiro das empresas portuguesas. O enquadramento teórico efetuou uma reflexão sobre os seguintes temas: importância dos investimentos, conceitos de desempenho financeiro, avaliação do desempenho financeiro tradicional, lógica da criação de valor, métricas para medir a criação de valor e o custo do capital. Foram também analisados vários estudos que tiveram objetivos de investigação semelhantes. A investigação analisou 166 empresas que beneficiaram de fundos comunitários em 2014 no âmbito do Sistema de Incentivos à Inovação. Para medir a capacidade de criação de valor utilizou-se o indicador EVA, uma vez que pode ser obtido diretamente das demonstrações financeiras das empresas. Os testes estatísticos realizados não evidenciaram qualquer relação entre o melhor desempenho das empresas nos três indicadores e os subsídios recebidos, o que significa que, eventualmente, tal evolução positiva se tenha verificado devido a própria evolução favorável da economia portuguesa.

Palavras-chave: Desempenho Financeiro; Criação de Valor; Fundos Comunitários.

Abstract

The objective of this study was to show the impact of the community funds on the capacity of creating the financial value of Portuguese companies. The theoretical framework focused on the following topics: importance of investments, concepts of financial performance, evaluation of traditional financial performance, logic of value creation, metrics to measure value creation and cost of capital. A number of studies with similar research objectives were also analyzed. The research analyzed 166 companies that received Community funding in 2014 under the Innovation Incentive System. To measure the capacity to create value, the EVA indicator was used, since it can be obtained directly from the financial statements of the companies. The statistical tests performed did not show any relation between the better performance of the companies in the three indicators and the subsidies received, which means that, eventually, this positive evolution occurred due the favorable factors of the Portuguese economy.

Keywords: *Financial Performance; Value Creation; Community Funds.*



MESTRADO
EM GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE ESCOLAS

Título: Inovar na Escola Atual: Avaliar para Aprender na Diversidade através do Portfólio
Autor: MOURA, Maria da Conceição Padrão Paulo
Orientador: BUCHA, Agostinho Manuel de Inácio

Resumo Este estudo procurou contribuir para uma melhor compreensão das potencialidades inerentes a uma avaliação formativa, tendo por base a utilização do portefólio, na disciplina de Português, com alunos do 2º Ciclo do Ensino Básico, mais concretamente com duas turmas do quinto ano. Para o desenvolvimento desta pesquisa empírica foi adotada a metodologia qualitativa e os instrumentos de recolha de dados utilizados foram a observação, a técnica da entrevista em *focus group*. A análise documental conclui-se que o portefólio se constitui como uma poderosa ferramenta ao serviço da avaliação formativa e, por conseguinte, na formação de alunos empreendedores e dinamizadores do conhecimento, numa sociedade cada vez mais flexível, onde os saberes de hoje não são os mesmos de amanhã e onde se torna cada vez mais premente dar resposta aos problemas inerentes à complexidade que lhe está subjacente.

Palavras-chave: Portfólio, aprendizagem, avaliação formativa, diversidade.

Abstract

This study has as its main goal to contribute for a better understanding of the inherent potentialities of formative evaluation based on the use of a portfolio, specifically in the subject of Portuguese. This evaluation was applied to two groups of fifth graders from two different classes. In order to develop this empirical study, a qualitative methodology was applied, and the collection instruments used were: the observation; the interview technique in focus group and document analysis. In conclusion, the portfolio is a powerful tool in the formative evaluation, therefore, essential to the development of confident knowledge adynamizers student in an increasingly flexible society, where the knowledge of today, will probably not be the same tomorrow and where the quest for the inherent problems, became more and more a pressing issue.

Keywords: Portfolio, learning process, formative evolution, diversity.



MESTRADO EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS

Título: Práticas de Gestão de Recursos Humanos e Absentismo. Estudo Longitudinal na Câmara Municipal de Setúbal

Autor: NKOMBO, Déldia Delfina Daniel

Orientador: CORDEIRO, João Pedro

Resumo O presente trabalho teve como objetivo analisar a relação entre o absentismo e as práticas de Gestão de Recursos Humanos na CMS entre 2010 e 2015. A metodologia adotada foi estudo qualitativo e longitudinal, com base na análise documental e a realização da entrevista semidiretiva a funcionários com cargos superiores. Segundo os resultados obtidos, a organização apresenta uma taxa elevada de absentismo podendo este ocorrer tanto por iniciativa do trabalhador como por incentivo da organização. O absentismo é complexo, podendo derivar de diferentes causas, e uma delas está relacionado com as práticas utilizadas na organização e a forma como gerem as pessoas. Assim, considera-se existir uma influência das práticas de gestão de recursos humanos no absentismo, no sentido em que as práticas de gestão influenciam outros fatores como a cultura organizacional, o comportamento e a motivação dos trabalhadores, os quais vão, por sua vez, influenciar a ausência ou não no local de trabalho. Estas práticas constituem assim uma das componentes importantes para o controle do absentismo.

Palavras-chave: Gestão Estratégica de Recursos Humanos; Práticas de Gestão de Recursos Humanos; Absentismo; Estudo Longitudinal

Abstract

The present work had as objective to analyze the relationship between absenteeism and Human Resource Management practices in CMS between 2010 and 2015. The methodology adopted was a qualitative and longitudinal study, based on the documentary analysis and the semi-directing interview to employees with higher positions. According to the results, the organization has a high rate of absenteeism, which can occur either on the initiative of the worker or by incentive of the organization. Absenteeism is complex and may derive from different causes, and one of them is related to the practices used in the organization and the way people are managed. Thus, it is considered that there is an influence of the practices of human resources management in absenteeism, in the sense that management practices influence other factors such as organizational culture, behavior and motivation of workers, which, in turn, influence the absence or absence in the workplace. These practices turn out to be one of the important components for the control of absenteeism.

Keywords: *Strategic Human Resources Management; Human Resource Management Practices; Absenteeism; Longitudinal Study*

Título: A Enfermagem e o Absentismo no Agrupamento de Centros de Saúde da Arrábida
Autor: CANDEIAS, Zélia Cristina Godinho Torres
Orientador: SANTOS, José Manuel Gameiro Rebelo dos

Resumo Este estudo tem como tema “O Absentismo dos enfermeiros do Agrupamento de Centros de Saúde da Arrábida” sendo a pergunta de partida “Quais os principais fatores que levam ao absentismo dos profissionais de enfermagem?”. O objetivo é analisar o absentismo dos profissionais de Enfermagem no ACeSA, para identificar os principais fatores que levam ao absentismo. Especificamente pretende-se: Identificar os tipos de absentismo dos Profissionais de enfermagem; Identificar as variáveis sociodemográficas dos profissionais de enfermagem e o absentismo; Identificar a relação entre a satisfação no trabalho e o absentismo nos profissionais de enfermagem; Identificar a relação entre o clima organizacional e o absentismo nos profissionais de enfermagem; Identificar a relação entre o *burnout* e o absentismo; A metodologia tem como base o inquérito por questionário a aplicar aos enfermeiros do ACeSA. Os questionários validados foram 76 sendo 96% dos respondentes do sexo feminino; a média etária é de 46,4 anos; 67.1% têm mais de 20 anos de profissão Referem ter restrições de saúde 44,7%, em média faltaram 16,1 dias em 2017 Quanto à satisfação com o trabalho, clima organizacional e *Burnout* não se evidenciou relação com absentismo.

Palavras-chave: Absentismo; Clima Organizacional; Satisfação; *Burnout*; Enfermagem

Abstract

This study has as its theme “The Absenteeism of Nurses of the Grouping of Arrábida Health Center Centers”. The question is “What are the main factors that lead to absenteeism in nursing professionals?”. The objective is to analyze the absenteeism of nursing professionals in ACeSA, to identify the main factors that lead to absenteeism. Specifically, we intend to: identify the types of absenteeism of nursing professionals; To identify the sociodemographic variables of nursing professionals; To identify the relationship between job satisfaction and absenteeism in nursing professionals; To identify the relationship between organizational climate and absenteeism in nursing professionals; Identify the relationship between burnout and absenteeism. The methodology is based on the questionnaire survey to be applied to ACeSA nurses. The validated questionnaires were 76 being 96% of the female respondents; The mean age is 46,4 years; 67.1% have more than 20 years of profession. They reported having health restrictions of 44.7%; on average, there were 16.21 days in 2017. Regarding satisfaction with work, organizational climate and Burnout, there is no evidence of absenteeism

Keywords: Absenteeism; Organizational Climate; Satisfaction; Burnout; Nursing

Título: Processos e práticas de recrutamento e seleção para empresas de advogados no Reino Unido

Autor: **CRISTINA**, Joana Gaspar

Orientador: **MARQUES**, Maria Amélia André

Resumo O presente relatório tem como objetivo a reflexão das atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio, nomeadamente das atividades de recrutamento e seleção numa organização prestadora de serviços para empresas de advogados do *Silver Circle* no Reino Unido. A metodologia privilegiada passou não apenas pela análise documental como também pela observação participante, as quais permitiram a recolha de informação relevante para a compreensão deste tipo de processos de recrutamento e seleção tão específicos. Procedendo à reflexão relativamente aos processos e às práticas procurou-se compreender não apenas os métodos e técnicas selecionadas para proceder à atração e seleção de candidatos mediante os pedidos de recrutamento, mas também a razão dessas opções e, em que medida, são estas úteis para a continuidade do processo ao nível interno. No decurso do período de estágio, a estagiária compreendeu que as existências de especificidades no setor legal levam a que estes processos tenham de se adaptar às exigências postuladas pelo mercado e pelas empresas clientes, ainda que estes sigam as etapas positivadas na literatura, há sempre espaço para a inovação.

Palavras-chave: Recrutamento; Seleção; Organizações Prestadoras de Serviços; Sector Legal; Empresas de Advogados

Abstract

The purpose of this report is to reflect on the activities carried out during the internship period, including recruitment and selection activities in a service provider organization in the field of human resources for law firms at Silver Circle in the United Kingdom. The privileged methodology passed not only through document analysis but also through participant observation, which allowed the collection of relevant information so that the understanding of this so specific recruitment and selection processes. Reflecting on processes and practices, we sought to understand not only the methods and techniques selected for attracting and selecting candidates through recruitment applications, but also the reason for these options and to what extent they are useful for continuity of the process at the internal level. In the course of the internship, the trainee understood that the existence of specificities in the legal sector means that these processes have to adapt to the requirements posed by the market and by the client companies, although these follow the steps enunciated in the literature, there is always room for innovation.

Keywords: *Recruitment; Selection; Service Provider Organizations; Legal Sector; Law Firms*

Título: As mudanças organizacionais nos serviços de apoio de uma Instituição de Ensino Superior Politécnico: estudo de caso

Autor: TRINDADE, Isabel Alexandra Gamito Gomes

Orientador: MARQUES, Maria Amélia André

Resumo As rápidas mutações a que as sociedades atuais estão sujeitas tem obrigado as instituições, públicas ou privadas, a adaptar o seu estilo de gestão e as metodologias de trabalho. A mobilidade e a flexibilidade gestionária no setor público encontram-se delimitadas pelas políticas públicas e pela legislação associada, colocando constantemente ao gestor público desafios acrescidos, nomeadamente constrangimentos de ordem política, social e legal. O setor público português tem vindo a “ensaiair” novos modelos de gestão pública que não podem ser dissociados das tendências ao nível do quadro internacional, o que implicou alterações ao nível das estruturas e dos instrumentos de gestão e ao nível da gestão de recursos humanos. Também o Ensino Superior público português tem sofrido profundas transformações, das quais as decorrentes do Processo de Bolonha e a publicação do RJIES, são as mais evidentes. O objetivo geral deste trabalho é conhecer as mudanças organizacionais nos serviços de apoio de uma Instituição de Ensino Superior Politécnico decorrentes da publicação do EJIES.

Palavras-chave: *Organização; Modelo Gestionário; Ensino Superior Politécnico; Mudança Organizacional; Recursos Humanos*

Abstract

Nowadays the increasing complexity and dynamism of the environment compels societies to implement fast changes. In order to survive, public and private organizations must adapt their management styles and working methods. In public sector, mobility and flexibility are bounded by the public politics and the legislation, which brings increasing challenges to the public managers to find paths to overcome political, social and legal constraints. As a response to the new context variables (economics, politics, cultural and social) Portuguese public sector has been "rehearsing" new public management models in accordance with the international tendencies. These options implied modifications and forced to adapt the structures of the organizations and their management. Portuguese Higher Education (PHE) has been under transformations to respond to the new contexts and requirements, being Bologna Process and the enactment of the Juridical Regime of PHE (RJIES) the most important ones. Our main purpose is to identify the organizational changes in the support services at a PHE Institute after RJIES.

Keywords: *Organization; Management Model; Higher Education; Organizational Change, HR*

Título: Recrutamento *online* e redes sociais no recrutamento: Um estudo exploratório em empresas

Autor: MARTINS, Sara Raquel Antunes

Orientador: CORREIA, Anabela Gomes

Resumo O presente estudo teve como principal objetivo analisar o impacto do recrutamento online e a utilização das redes sociais online nos processos de recrutamento em empresas portuguesas. A amostra em estudo é composta por 76 responsáveis pelo recrutamento e seleção de empresas portuguesas e o instrumento de recolha de dados assentou no envio de um questionário on-line. Os resultados obtidos indicam que o recrutamento online é uma prática frequente nas empresas em estudo principalmente para recolher candidaturas e divulgar vagas. Entre as várias vantagens associadas à sua utilização destacou-se o facto de facilitar o contacto/acesso com os candidatos. Quanto às redes sociais online os resultados sugerem que estas são utilizadas para divulgar as vagas, contactar e recrutar pessoas, sendo que o *LinkedIn* surge como a rede social online mais utilizada por parte dos recrutadores. Por último, verificou-se que as competências específicas no perfil de um candidato nas redes sociais online é o aspeto mais valorizado pelas empresas para se proceder à sua seleção nas redes sociais e que, pelo contrário, a divulgação de dados falsos sobre as qualificações pode levar à sua exclusão

Palavras-chave: Recrutamento *Online*; Redes Sociais *Online*; Recrutamento

Abstract

The main goal of the present study is to analyse the impact of online recruitment and social media hiring processes in Portuguese companies. The study sample is made up of 76 Portuguese companies' recruiters, using an online questionnaire as the data collection tool. The results achieved indicate that online recruitment is frequent in the companies under study, mainly to collect applications and for job advertisement. Among the several advantages associated with its use, one of the most important is the fact of facilitating the communication between candidates and recruiters. The results suggest that online social networks are used to publicize jobs, to contact and to recruit people and that LinkedIn appears as the online social network most frequently used by recruiters. Finally, it was verified that the specific set of skills in a candidate social media profile is the most valued aspect to proceed to their selection and that the report of false qualifications may lead to exclusion.

Keywords: *Online Recruitment; Online Social Networks; Recruitment.*



MESTRADO

EM GESTÃO DE MARKETING

Título: Conção de plano de marketing digital para a empresa Viagens El Corte Inglés
Autor: MACEDO, Rui Miguel Pinto de Oliveira Barateiro
Orientador: SILVEIRA, Paulo Duarte Valente Almeida da

Resumo Com este estudo pretendeu-se analisar o plano atual de marketing digital da Viagens El Corte Inglés, e posteriormente apresentar propostas de orientação estratégica para melhorar o desempenho da empresa na componente digital, tendo como focos os principais objetivos da empresa: transformar-se numa referência do mercado digital das agências de viagens e aumentar as vendas online. A metodologia utilizada consistiu na análise do plano atual de marketing digital da empresa, para posteriormente serem apresentadas alternativas estratégicas de melhorias a serem implementadas, sendo essas fundamentadas com a elaboração de propostas e princípios da sua implementação. Concluiu-se então que existem diversas melhorias que devem ser efetuadas no plano de marketing digital da empresa, principalmente no sítio de internet. Neste contexto, deverá ser: 1) implementado um planeamento online com objetivos definidos, 2) feita a integração de uma plataforma para pagamento online, 3) feita a redefinição e melhoria das técnicas *SEO* e 4) possibilitada a criação campanhas exclusivas para reservas online e a presença nas redes sociais também é tida como essencial.

Palavras-chave: Agências de viagens; internet; marketing digital; público-alvo; Viagens El Corte Inglés

Abstract

This study intended to analyze and clarify the current digital marketing plan of Viagens El Corte Inglés, in order to present a proposal of strategic orientation that provide an improvement in the performance of the company in terms of the digital component. This proposal will be in line with the main goals of the company that are to become a reference in the digital market of travel agencies in Portugal and increase its online sales. This Work entailed the analysis from the company actual state of digital marketing, and subsequent establishment of a strategic plan with significant improvements to be implemented. The proposed changes include several proposals and attitudes to perform its implementation. It was concluded that there are several improvements that must be done in the company's digital marketing plan, especially in the website. To reach better results the following strategies should be performed: 1) implementation of an online planning with defined objectives; 2) integration of an online payment platform; 3) redefinition and improvement of SEO techniques and 4) creation of exclusive campaigns for online and the presence in social networks is also considered essential.

Keywords: 3PL; Logistics Operators; Outsourcing



MESTRADO

EM GESTÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Título: O potencial das IOT nas Autarquias Locais
Autor: DUROS, João Miguel Grãos
Orientador: ANUNCIAÇÃO, Pedro Fernandes

Resumo A *Internet of Things* ou Internet das Coisas (em português), veio revolucionar a forma como ligamos simples objetos à internet podendo assim efetuar comunicações bilaterais com os mesmos. Para este projeto foi escolhida a área do ambiente, mais precisamente a recolha dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), principalmente devido à alta visibilidade e importância junto das populações, mas também porque a mesma é regida pelo princípio do utilizador-pagador em que o município paga pelos resíduos que produz. O projeto em estudo possui duas fases distintas. A primeira fase descreve em que consiste o protótipo construído, os seus componentes, o funcionamento dos mesmos e a forma de assemblagem. A segunda fase analisa detalhadamente os custos envolvidos na atividade de recolha de RSU, o investimento necessário ao desenvolvimento do projeto e é investigada uma possível redução de custos perante três cenários distintos de redução de paragens nas rotas de recolha. Considerando os custos de implementação como um investimento, o estudo conclui que o *payback* do projeto é inferior a 22 meses em qualquer dos cenários analisados.

Palavras-chave: Administração Pública; Câmara Municipal de Setúbal; RSU; SmartCity; ESP32

Abstract

The Internet of Things, has revolutionized the way we link simple objects to the Internet and thus can make bilateral communications with them. For this project the area of the environment was chosen, more precisely the collection of Urban Solid Waste (RSU), mainly due to the high visibility and importance to the populations, but also because it is governed by the user-payer principle in which the citizen paid for the waste it produces. The project under study has two distinct phases. The first phase describes the prototype built, its components, their operation and the form of assembly. The second phase analyzes in detail the costs involved in the MSW collection activity, the investment necessary for the development of the project and a possible reduction of costs is investigated under three distinct scenarios of reduction of stops in the collection routes. Considering the costs of implementation as an investment, the study concludes that the project payback is less than 22 months in any of the scenarios analyzed.

Keywords: *Public Administration; Câmara Municipal of Setúbal; RSU; SmartCity; ESP32*



MESTRADO EM SEGURANÇA E HIGIENE NO TRABALHO

Título: Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho no Setor da Metalomecânica. Estudo de caso

Autor: PINHEIRO, Ana Sofia Gomes

Orientador: COSTA, Olga Maria

Resumo O presente projeto de estudo tem como temática a gestão de segurança e saúde no trabalho no setor da metalomecânica. Foi definido como objetivo principal caracterizar e elaborar propostas de melhoria do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho de uma organização pertencente ao setor da metalomecânica. Os objetivos específicos consistiram em analisar vários componentes que podem determinar a gestão da Segurança e Saúde no Trabalho da organização e definir um conjunto de ações/medidas que visem a melhoria do seu desempenho. Em termos metodológicos, trata-se de um projeto, cuja análise de diagnóstico envolve múltiplos métodos, designadamente: observação participante, entrevistas e aplicação de questionários. Foram consideradas as seguintes dimensões de avaliação: Liderança, Política SST, Responsabilidades, Competências, Participação dos trabalhadores, Planeamento, Riscos, Recursos, Avaliação de desempenho e Melhorias. Com base no diagnóstico realizado e tendo em atenção discrepâncias relativamente aos requisitos presentes nas normas ISO 45001 e NP ISO 31000 foram feitas propostas de melhoria para cada uma das dimensões em análise.

Palavras-chave: Saúde e Segurança; Normas; Metalomecânica

Abstract

This project study aims to analyse safety and health management at work in metalworking sector. The main objective was to characterize and elaborate proposals for the improvement of Occupational Safety and Health Management System of an organization belonging to the metalworking sector. The specific objectives were to examine several components that can determine organization safety and health management and define a set of actions / measures aimed performance improvement. In methodological terms, this is a project whose diagnostic analysis involves multiple methods, namely: participant observation, interviews and questionnaires application. The following evaluation dimensions were considered: Leadership, Occupational Safety and Health Policy, Responsibilities, Competencies, Workers' participation, Planning, Risks, Resources, Performance Evaluation and improvements. Based on the diagnosis and considering discrepancies with the requirements of ISO 45001 and NP ISO 31000, improvement proposals were made for each of the dimensions under analysis.

Keywords: *Health and Safety; Standards; Metalworking*

Título: A gestão da segurança e saúde no trabalho em projetos de construção desenvolvidos na África Ocidental. Estudo de caso – linhas orientadoras de gestão

Autor: COSTA, Cília dos Mártires Figueiredo

Orientador: SANTOS, José Manuel Gameiro Rebelo dos

Resumo O presente estudo teve como tema a gestão de segurança e saúde no trabalho em projetos de construção desenvolvidos na África Ocidental, tendo sido definido como objetivo geral a sua análise com vista à melhoria do desempenho. Como objetivos específicos foram definidos os seguintes: caracterizar vs analisar o funcionamento de uma organização a operar em terreno africano e elaborar um plano de intervenção. Em termos metodológicos recorreu-se a uma análise qualitativa com recurso à análise documental, entrevistas e observação participante da organização Seth, na Guiné Conacri. A análise SWOT foi utilizada como base de orientação para a elaboração do plano de intervenção. Observa-se que a gestão da SST de projetos em África possui complexidades e especificidades inerentes. Foram destacados como componentes essenciais que devem fazer parte integrante destes sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST): competências de liderança em SST, consideração pelas realidades socioculturais e tecnológicas, recursos adequados e empenhados, planeamento bem fundamentado, ferramentas e práticas adequadas de SST, comunicação eficaz e monitorização.

Palavras-chave: Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho; Projeto de Construção; África

Abstract

Present study focuses occupational safety and health management in construction projects developed in West Africa. Performance improvement analysis was defined as the overall goal with the following specific objectives: characterize versus analyse organization operating in Africa and draw up an intervention plan. In methodological terms, a qualitative analysis used documentary analysis, interviews and participant observation of Seth organization in Guiné-Conacri. The SWOT analysis was used as a guideline for the preparation of the intervention plan. It is observed that management of OSH projects in Africa has inherent specificities and complexities. It has been highlighted as essential components that should form an integral part of these occupational health and safety management systems: leadership in OSH, consideration of sociocultural and technological realities, adequate and committed resources, well-founded planning, tools and practices adequate to OSH, effective communication and monitoring.

Keywords: *Safety and Health Management at Work; Construction Project; Africa*

Título: Gestão de segurança na atividade de limpeza industrial. Caso de estudo da empresa Limpersado, S.A.

Autor: PEDRO, Daniel Henrique Azevedo

Orientador: SALGADO, Ricardo Manuel Nunes

Resumo Este estudo teve como objetivo estabelecer um plano de gestão da segurança, com base na análise dos riscos na atividade de manutenção de sistemas de saneamento e tratamento de águas residuais. A empresa que serviu de base a este estudo foi a Limpersado S.A., cuja atividade está centrada na utilização de hidroaspiradores. Na realização do estudo, foram identificadas duas áreas de importância maior: 1) a manutenção e preparação das viaturas; e 2) os principais riscos inerentes à atividade, quer de natureza física quer psicossocial. Em relação às viaturas, foi avaliada a sua conformidade legal, tendo sido tomadas as medidas de melhoria necessárias. No que se relaciona com os riscos materiais, estes foram estudados, avaliados e criado um procedimento baseado em Fichas de Procedimentos de Segurança, para colmatar falhas específicas, ainda não consideradas na análise de risco existente. Adicionalmente, foi realizado uma análise de riscos psicossociais, relacionados com as condições de trabalho, que se traduziu numa mais-valia nesta área de atividade e na empresa estudada. Com base neste estudo, houve o compromisso da empresa em implementar um processo de gestão deste tipo de riscos, de modo a assegurar a melhoria contínua das condições de trabalho.

Palavras-chave: Segurança; Saneamento; Estações Tratamento de Águas Residuais

Abstract

This study aims to establish a safety management plan, based on risk analysis on maintenance activity of sewage systems and wastewater treatment. The company that provided the basis for this study was Limpersado S.A., which activity is centred on the use of hydroaspirators. Two areas of major importance were identified: 1) maintenance and preparation of vehicles; and 2) main risks inherent to the activity, equally physical and psychosocial. In relation to vehicles, their legal compliance was evaluated, and the necessary improvement measures were taken. In relation to material risks, they were studied, evaluated and a procedure based on Safety Procedures Sheet was created to address specific failures, not yet considered in past risk analysis. In addition, an analysis of psychosocial risks, related to working conditions, was carried on and transformed into an added value to the activity area and for the company itself. Based on this study, the company committed to implement a management process of this kind of risks, in order to ensure the continuous improvement of working conditions.

Keywords: *Safety; Sanitation; Wastewater Treatment Stations*

Título: Estudo Ergonómico – Análise das Condições Ergonómicas de Trabalho nos viveiros da Câmara Municipal de Setúbal

Autor: **BATISTA**, Joana Filipa dos Santos

Orientador: **PEREIRA**, Maria Odete de Almeida Pereira

Resumo O objetivo geral deste projeto consiste em caracterizar e contribuir para a melhoria as condições ergonómicas de trabalho a que se submetem os trabalhadores dos Viveiros Municipais de Setúbal. Constituem objetivos específicos: dar prossecução à “Análise Ergonómica de Postos de Trabalho”, desenvolvida em trabalho anterior, identificar áreas passíveis de melhoria e apresentar um conjunto de propostas de intervenção para os desvios encontrados. Este estudo, ao nível metodológico vem complementar outro anterior de natureza quantitativa, com uma abordagem complementar e qualitativa, com recurso a entrevistas semiestruturadas e observação direta. Foram observados problemas, referentes, designadamente, a parâmetros tais como: Organização do Posto de Trabalho (adaptação das bancadas, dos assentos e dos layouts), Nível de Iluminação (excessivo ou limitado), Nível de Ruído (excessivo), Ambiente Térmico (inapropriado) e Nível de Risco (perceção insuficiente). Decorrente deste diagnóstico, foram efetuadas propostas de intervenção ergonómica, para os desvios encontrados, que passam pela adaptação das superfícies de trabalho e assentos a um grupo variado de trabalhadores, a adaptação da luminosidade às tarefas desempenhadas, a limitação do ruído, e o controlo do nível e tempo de exposição a fontes caloríficas, assim como o desenvolvimento e aplicação de estratégias que visam a mudança de atitudes e perceções face aos riscos ergonómicos.

Palavras-chave: Condições Ergonómicas; Análise Ergonómica; Nível de Risco

Abstract

The main objective of this project is to characterize and contribute to the improvement of the ergonomic working conditions to which workers of the Municipal Nurseries of Setúbal are submitted. The specific objectives are: pursue "Ergonomic Analysis of Jobs", developed in previous work, identify areas for improvement and present a set of intervention proposals for found deviations. At the methodological level, this study complements a previous quantitative one with a complementary qualitative approach using semi-structured interviews and direct objective. Problems related to parameters such as: Organization of workstation (adaptation of benches, seats and layouts), Level of enlightenment (excessive or limited), Noise level (excessive), Thermal comfort (inappropriate) and Risk level (insufficient perception). Because of this diagnosis, ergonomic intervention proposals were made for the deviations found, which correspond to the adaptation of work surfaces and seats to a varied group of workers, adaptation of the light to the tasks performed, noise limitation, and level and time control of exposure to heat sources, as well as the development and application of strategies related with changing attitudes and perceptions regarding ergonomic risks.

Keywords: *Safety; Sanitation; Wastewater Treatment Stations*

Título: Avaliação de riscos na caracterização de tarefas de manutenção. Estudo de caso
Autor: NUNES, Joana Rita Luís
Orientador: PEREIRA, Filipe José Didelet

Resumo O objetivo geral deste estudo visou a implementação de metodologias que permitissem a caracterização das diferentes atividades de manutenção numa empresa de metalomecânica, e avaliação dos respetivos riscos, quer para os trabalhadores, quer para os equipamentos, quer para o meio envolvente. Em termos de metodologia recorreu-se ao método William T. Fine na análise dos riscos para os trabalhadores e ao método FMEA na análise dos riscos para os equipamentos. O estudo implicou a definição de parâmetros de risco adequados à realidade da empresa, definição das especialidades de manutenção, duração, observação e acompanhamento de três atividades selecionadas, bem como a participação dos trabalhadores em todo o processo. Foram identificados múltiplos riscos com diversos níveis de gravidade e confirmado que os métodos utilizados se complementam adequadamente nas finalidades identificadas. Paralelamente, conseguiu-se uma integração ativa dos trabalhadores na temática da segurança. Foi também possível implementar, de imediato, algumas das ações corretivas recomendadas e espera-se que num futuro próximo as medidas que exigem um maior esforço financeiro o sejam também e que a gestão de topo reveja as suas políticas e estratégias em matéria de segurança, de modo a potencializar a eficácia do seu sistema de gestão da segurança.

Palavras-chave: Acidentes mortais e não mortais; Avaliação de Riscos; Métodos William T. Fine e FMEA

Abstract

The main objective of this study was the implementation of methodologies that allowed the characterization of different maintenance activities in a metalworking company, and evaluation of respective risks, both for workers, equipment and the surrounding environment. In terms of methodology, the William T. Fine method was used in risk analysis for workers and the FMEA method in risk analysis for equipment. The study involved the definition of risk parameters appropriate to the company's life, definition of maintenance specialties, duration, observation and follow-up of three selected activities, as well as the participation of workers throughout the process. Multiple risks were identified at various severity levels and confirmed that methods used complement adequately for the named purposes. At the same time, an active integration of workers in safety area was achieved. It was also possible the immediate implementation of some of the recommended corrective actions, and it is hoped that in near future measures that require more financial effort will also be required and that top management will review its security, to enhance the effectiveness of its safety management system.

Keywords: *Mortal and non-mortal accidents; Risk assessment; William T. Fine and FMEA Methods*

Título: Comportamentos seguros versus comportamentos de risco
Autor: COROA, José Agostinho Neves
Orientador: SANTOS, José Manuel Rebelo dos

Resumo Esta dissertação efetua uma análise sobre comportamentos seguros versus inseguro e sua articulação com a cultura de segurança. O objetivo geral deste estudo vis analisar a influência unidades para a criação de novos produtos, melhoramentos: testes e afins. Na ocorrência de uma explosão, os trabalhadores ficam expostos riscos devido aos efeitos que surgem sob a forma de radiação térmica, chamas, onda de pressão, projeção de destroços, fumos e gases tóxicos da reação e dos reagentes e à falta de oxigénio existente no ar, indispensável à respiração. De modo a controlar os riscos as empresas têm a responsabilidade de elaborar um Manual de Proteção contra Explosões e mantê-lo atualizado. O objetivo fundamental deste projeto foi elaboração do referido Manual na empresa em análise. Para a sua elaboração recorreu-se à especificação dos perigos e riscos presentes em matéria de explosão, ao levantamento de documentos normativos e legais, designadamente, normas diretivas europeias com destaque para a diretiva ATEX, especificando regras para segurança e saúde dos trabalhadores no âmbito da proteção contra atmosfera potencialmente explosivas de modo a promover medidas de prevenção e segurança

Palavras-chave: ATEX; Atmosferas Explosivas; Segurança e Saúde no Trabalho; Incêndios; Explosões

Abstract

In chemical industries, and particularly in fertilizers, pesticides and fungicides herbicides and biocides production, flammable substances with potential for explosion in their production processes are used. Sapec Agro production support units which include synthesis pilot plants, that are added to research and development laboratories. These units are used for the conception of new products, improvements tests and others. In event explosions, workers are exposed to risks because of thermal radiation, flames, pressure waves, projection of debris, fumes and toxic gases from the reaction and reagents, and the lack of existing oxygen in the air, indispensable for breathing. To control risks, companies have a responsibility to develop an Explosion Protection Manual and keep it updated. The fundamental objective of this project was the elaboration of the referred Manual to the Company. Its drafting was based on the specification of hazards and risks present in workspace with potential to explosion and on the drawing up normative and legal documents, such as European standards and directives, highlighting the ATEX directive, specifying rules for workers safety and health protection against potentially explosive atmospheres to promote preventive and safety measures.

Keywords: ATEX; Explosive Atmospheres; Safety and Health at Work; Fires; Explosions

Título: Stresse Profissional dos Pilotos Aviadores Instrutores e Instruendos na L3 Commercial Training Solutions – Ponte de Sor

Autor: PRATES, Luís Manuel de Oliveira

Orientador: PEDRO, Maria de Lurdes Cardina

Resumo O objetivo geral da dissertação é a análise dos fatores de stresse profissional a que os pilotos aviadores (instrutores e instruendos) estão sujeitos. Esta é uma investigação de natureza exploratória que visa estudar o stresse em dois grupos de indivíduos, os pilotos comerciais de linha aérea de aeronaves, com qualificação de instrutores e os pilotos instruendos (cadetes). A pesquisa foi realizada através de um estudo quantitativo, com a aplicação de um questionário a ambos os grupos, integrando diversas dimensões de análise relacionadas com a avaliação do stresse profissional. O questionário foi construído tendo em conta os objetivos da investigação, i. e. procura abordar a perceção do nível global de stresse experienciado na atividade, a identificação dos fatores de stresse percecionados e a avaliação de potenciais estratégias de *coping*/estratégias para controlo ou diminuição do stresse experienciado. Os resultados apontam, que de uma forma geral os pilotos percecionam níveis de stresse mais elevados que os cadetes. No que respeita ao estudo das potenciais fontes de stresse, as perspetivas avaliadas mostram que na sua grande maioria, os pilotos instrutores percecionam níveis de stresse mais elevados. Relativamente às estratégias de *coping*, os cadetes utilizam-nos com maior frequência, para controlo ou diminuição do stresse percecionado.

Palavras-chave: Stresse; Fatores de stresse; Estratégias de *coping*

Abstract

The overall aim of this master thesis is to conduct an analysis of professional stressors to which aviator pilots (instructors and cadets) are submitted. This exploratory investigation aims to study two groups of individuals, commercial airline pilot's aircraft, with pilot instructor qualification, and cadets. The research carried out a transversal quantitative study, with the application of a questionnaire with closed answers to both groups, to carry out a professional stress assessment. The questionnaire was constructed considering the research objectives, i. e. aims to approach the perception of global stress level experienced in the activity, the identification of perceived stress factors and coping strategies evaluation to control or reduce experienced stress. Results show that, in general, pilots perceive higher stress levels than cadets. Regarding the review of potential sources of stress, the perspectives evaluated show that, for most part, instructor pilots perceive higher levels of stress. Regarding coping strategies, cadets use them more frequently, for control or reduction of perceived stress.

Keywords: Gender, Working women, Prevention of Occupational Risks, Occupational Safety and Health

Título: Análise dos acidentes de trabalho na SGL Composites ocorridos entre 2008 e 2017
Autor: ZUNA, Luís Vicente Pitéu
Orientador: AREOSA, João Paulo de Sousa

Resumo O objetivo geral deste trabalho foi analisar o conjunto de dados existentes dos acidentes de trabalho, ocorridos no período de 2008 a 2017, numa grande empresa de indústria química, e identificar os seus determinantes causais. A metodologia utilizada para o desenvolvimento do trabalho é de natureza descritiva e qualitativa com recurso à análise documental traduzida no registo de acidentes, designadamente, mapas de sinistralidade, participações e relatórios de acidentes de trabalho. Dos resultados obtidos foi possível identificar o número e tipologia dos acidentes, dias perdidos e a sua evolução no tempo, incidência por área de trabalho, tipo de lesão e parte do corpo atingida, caracterização causal em termos de atos inseguros e condição de trabalho perigosas, caracterização dos custos associados aos acidentes de trabalho, bem como uma análise da eficácia do método de investigação de acidentes implementado na organização. Para que tal fosse possível foram consultados diversos documentos internos da empresa, entre os quais se destacam os relatórios de investigações de acidentes de trabalho, mapas e relatórios de sinistralidade e ainda toda a bibliografia necessária ao enquadramento e fundamentação dos temas abordados.

Palavras-chave: Acidentes de Trabalho; Risco; Perigo; Investigação de Acidentes de Trabalho

Abstract

The main objective of this study was to analyse the existing data on occupational accidents, from 2008 to 2017, in a large chemical industry company, and to identify its causal determinants. Methodology used for the development of this work is descriptive and qualitative in nature, using documentary analysis translated into the accident registration, namely accident reports, participations and reports of occupational accidents. From the obtained results it was possible to identify the number and typology of accidents, days lost and their evolution in time, incidence by area of work, type of injury and part of the body affected, causal characterization in terms of dangerous acts and work conditions, characterization of the costs associated with accidents at work, as well as an analysis of the effectiveness of the accident investigation method implemented in the organization. So that could be possible, several internal documents of the company were consulted, among which the reports of investigations of work accidents, maps and accident reports, as well as all the bibliography necessary to the framing and rationale of the subjects addressed, stand out.

Keywords: *Accidents at Work; Risk; Danger Investigation of Work Accidents*

Título: Nível de Oxigénio em Espaços Confinados – Risco Real ou Risco Percecionado
Autor: MARTINS, Nuno António Saraiva
Orientador: GANÇO, Manuel de Sá Sousa

Resumo Há muitos anos que os espaços confinados foram identificados como locais de trabalho perigosos, e causa de acidentes e mortes. Este estudo visa enquadrar o tema do trabalho em espaços confinados e fundamentar porque de não se poder aceitar como normal a redução do nível de oxigénio. Visa clarificar conceitos e apresentar um modelo de atuação seguro perante o perigo espaço confinado. Em termos metodológicos, baseia-se numa profunda revisão da literatura técnico-científica existente, na apresentação de duas experiências laboratoriais e na análise de duas situações reais em que o autor foi observador participante. O trabalho apresenta um conjunto de ferramentas de suporte, tais como: modelo de identificação dos espaços confinados, fluxograma para trabalhos em espaços confinados e utilização de detetores de gases, orientações para a utilização de aparelhos respiratórios isolantes de circuito aberto, um modelo de autorização de trabalho e ainda um guia de resgate para os vigias de espaços confinados. Defende-se a elaboração de um projeto normativo para a realização de tarefas em espaços confinados, a transformar em diploma legal, que seja transversal a todos os setores e áreas de atividade, permitindo a todos os que se envolvem em tarefas dentro destes ambientes terem uma ferramenta que possam usar como orientação.

Palavras-chave: Perceção de risco; Acidentes de trabalho; Espaços confinados e nível de oxigénio

Abstract

For many years confined spaces have been identified as hazardous workplaces and cause of accidents and deaths. This study aims to frame the theme of work in confined spaces and to explain why the reduction of oxygen level cannot be accepted as normal. It aims to clarify concepts and present a model of safe performance face to confined space hazard. In methodological terms, it is based on a exhaustive review of the existing technical-scientific literature, the presentation of two laboratory experiments and the analysis of two real situations in which the author was a participant observer. The work presents a set of support tools, such as: confined space identification model, flowchart for work in confined spaces and use of gas detectors, guidelines for the use of open circuit insulating breathing apparatus, work and rescue guide for confined space lookers. It is defended the elaboration of a normative project for the accomplishment of tasks in confined spaces, to transform into a legal diploma, transversal to all the sectors and areas of activity, allowing those engaged in tasks within these environments to have tool to use as guide.

Keywords: *Risk perception; Occupational accidents; Confined spaces and oxygen level*

Título: Redução de Ruído em Ambiente Industrial – Estudo de Caso
Autor: MARQUES, Pedro Miguel Lavado
Orientador: NUNES, Nuno António Neves

Resumo O objetivo geral desta dissertação consistiu em analisar o ruído no posto de trabalho e reduzi-lo através de intervenção na fonte e no meio de propagação. De modo a atingir o objetivo proposto, foram realizadas medições na fonte do ruído, um torno COLCHESTER, e em seguida implementam-se medidas de modo a conseguir reduzir o ruído associado a esta fonte. Considerando os valores de $L_{Aeq,Tk}$ obtidos, para os diferentes materiais, foi possível concluir que as medidas de redução de ruído implementadas funcionam de igual modo para estes materiais, pois as respetivas reduções de ruído foram proporcionais nos diferentes cenários. Ao analisar o cenário “motor novo”, pode-se verificar que existiu uma descida no valor de $L_{EX,8h}$ de 9 dB quando comparando ao cenário “normal” e que o valor desta descida é consistente com o valor da descida observada nas medições do motor novo comparado ao motor antigo. Depois de se analisar os valores de $L_{EX,8h}$ e $L_{EX,8h}$ foi possível concluir que o cenário “motor novo” é o único dos cenários analisados em que os valores obtidos estão abaixo dos valores de ação inferior do Decreto-Lei nº 182/2006, de 6 de Setembro. Em suma, o trabalho realizado permitiu dar resposta aos objetivos propostos.

Palavras-chave: Ruído; Fonte de ruído; Propagação de ruído; Medidas de redução

Abstract

The main objective of this dissertation was to analyse workplace noise and reduce it through intervention in source and in the medium of propagation. To reach proposed objective, measurements were made at noise source, a COLCHESTER lathe, and then measures were implemented in order to reduce the noise associated with this source. Considering the $L_{Aeq,Tk}$ values obtained, for the different materials, it was possible to conclude that the implemented noise reduction measures work equally for these materials, since their noise reductions were proportional in different scenarios. When analysing the "new engine" scenario, it can be verified that there was a decrease in the $L_{EX, 8h}$ of 9 dB when compared to the "normal" scenario, and that the value of this decrease is consistent with the value of the decrease observed in the measurements of the engine compared to the old engine. After analysing the values of $L_{EX, 8h}$ and $L_{EX, 8h}$ it was possible to conclude that the "new engine" scenario is the only one of the analysed scenarios in which the values obtained are below the lower action values of Decree-Law no. 182 / 2006, of September 6. In short, the work accomplished allowed us to respond to the proposed objectives.

Keywords: *Noise; Noise source; Noise propagation; Reduction measures.*

Título: Avaliação de Riscos numa empresa de testes hidráulicos. Caso de Estudo
Autor: **CONTENTE**, Solange Seabra
Orientador: **PEREIRA**, Felipe José Didelet

Resumo O objetivo geral deste trabalho visa proceder à avaliação de riscos com métodos diferenciados e analisar as implicações. De modo mais específico visou realizar uma avaliação de riscos recorrendo ao método MARAT e ao método William T. Fine; comparar os riscos identificados por cada método ao nível da sua classificação; identificar principais vantagens, desvantagens e dificuldades de aplicação de cada um dos métodos em análise. A empresa onde foram realizadas as aplicações dos referidos métodos tem como atividade principal a realização de testes de pressão hidráulica. Os resultados obtidos evidenciam que ambos os métodos se revelaram bastante úteis, na medida em que ambos permitiram a hierarquização dos riscos de acordo com a sua classificação, tornando fácil o entendimento de que riscos que necessitam de medidas mais urgentes. Os métodos, apresentaram diferenças quer na forma de avaliar o risco e o classificar, quer na forma da sua aplicação. Os resultados obtidos permitiram evidenciar vantagens e desvantagens de cada um dos métodos. Paralelamente, observou-se que com a aplicação dos dois métodos distintos apenas 19% dos riscos obteve classificação diferente, pelo que se pode afirmar que os resultados acabaram por ser bastante semelhantes. Complementarmente, decorrente da avaliação de riscos efetuada foram feitas propostas de melhoria que a empresa tem vindo a pôr em prática.

Palavras-chave: Avaliação de Riscos; William T. Fine; MARAT; Medidas de controlo

Abstract

The main objective of this work intends to assess risk with different methods and analyse implications. More specifically, it aimed to carry out a risk assessment using MARAT method and William T. Fine method; compare the risks identified by each method at the level of its classification; identify main advantages, disadvantages and difficulties of application of each method. The company where the applications of these methods were carried out has a main activity on performance of hydraulic pressure tests. Obtained data of this study show that both methods proved to be very useful, since both allowed hierarchize the risks according to their classification, making easy to understand which risks require more urgent measures. The methods showed differences in both risk assessment and classification, and in the form of their application. The results obtained showed advantages and disadvantages of each of the methods. In parallel, it was observed that with the application of the two distinct methods only 19% of the risks obtained a different classification, reason why it can be affirmed that results turned out to be very similar. Complementarily, because of risk assessment carried out, proposals of improvements were made that the company has been implemented.

Keywords: *Noise; Noise source; Noise propagation; Reduction measures.*

Título: Prevenção e Segurança no Trabalho na Indústria Metalomecânica
Autor: COENTRO, Susana Raquel Candeias
Orientador: GANÇO, Manuel de Sá Sousa

Resumo

O relatório insere-se no âmbito de um estágio realizado numa indústria metalomecânica, tendo como principal objetivo a elaboração de uma avaliação de riscos em toda a empresa, com posterior definição do plano de ações corretivas, acompanhamento das ações identificadas, assim como o seguimento da implementação e eficácia dessas ações. A estagiária desenvolveu atividades e foi responsável pelo acompanhamento e controlo de ações corretivas e preventivas relacionadas com substâncias químicas, segurança contra incêndios, organização da emergência, máquinas e equipamentos de trabalho, ruído ocupacional, equipamentos de proteção individual e coletiva, realização de ações de sensibilização e formação, bem como o acompanhamento e atualização de bases de dados em segurança e saúde no trabalho e apoio no reporte interno de acidentes e quase-acidentes. Para o efeito foram aplicadas diversas metodologias, nomeadamente a análise documental e legislativa, técnicas de observação de atividades e de setores de trabalho, lista de verificação de inspeção de segurança no trabalho, entrevistas informais aos colaboradores, como também a aplicação do método de avaliação de riscos utilizado na empresa. Como resultado do trabalho desenvolvido foi possível assegurar as condições de segurança e higiene no trabalho na empresa, mas também identificar e implementar medidas de melhoria em diversas áreas da segurança e higiene no trabalho, em prol de uma cultura preventiva de acidentes. Também foi proposta uma adaptação da matriz de avaliação de riscos, por forma a facilitar a melhor identificação de perigo e avaliação do risco de acordo com a tarefa, atividade ou processo realizado em determinado setor de atividade de trabalho.

Palavras-chave: Segurança no Trabalho; Prevenção; Perigos; Riscos; Avaliação de Riscos

Abstract

The report is part of an academic internship in a metalworking industry, with the main objective of preparing a risk assessment throughout the company, with a subsequent definition of corrective action plan, follow-up of identified actions, as well as the follow-up of effectiveness implementation of these actions. The trainee developed activities and was responsible for the monitoring and control of corrective and preventive actions related to chemical substances, fire safety, emergency organization, machinery and work equipment, occupational noise, personal and collective protection equipment, awareness raising actions and training, as well as the monitoring and updating of databases on occupational safety and health and support to internal reporting of accidents and near-accidents. To this end, several methodologies have been applied, including documentary and legislative analysis, observation techniques for work and work sectors, checklist for safety inspection at work, informal interviews with employees, as well as the application of the company. Because of the work carried out, it was possible to ensure the conditions of safety and hygiene at work in the company, but also to identify and implement improvement measures in several areas of occupational safety and hygiene, in favour of a preventive safety culture. An adaptation of the risk assessment matrix was also proposed, to facilitate better identification of risk and risk assessment, according to the task activity or process performed. in a given sector of work activity.

Keywords: Occupational Safety; Prevention; Hazards; Risks; Risk Assessment

Título: Manual de proteção contra explosões – instalação piloto síntese
Autor: SARILHO, João Pedro Patrício Trindade de Almeida Barbosa
Orientador: GANÇO, Manuel de Sá Sousa

Resumo Nas indústrias químicas, e particularmente, na produção de adubos, pesticidas e fungicidas, herbicidas e biocidas, são utilizadas substâncias inflamáveis com potencial de explosão nos seus processos de produção. De entre as unidades de apoio à produção, da Sapec-Agro, contam-se as instalações piloto de síntese, agregadas a laboratórios de investigação e desenvolvimento. Recorre-se a estas unidades para a criação de novos produtos, melhoramentos, testes e afins. Na ocorrência de uma explosão, os trabalhadores ficam expostos a riscos devido aos efeitos que surgem sob a forma de radiação térmica, chamas, ondas de pressão, projeção de destroços, fumos e gases tóxicos da reação e dos reagentes, e à falta de oxigénio existente no ar, indispensável à respiração. De modo a controlar os riscos as empresas têm a responsabilidade de elaborar um Manual de Proteção contra Explosões e mantê-lo atualizado. O objetivo fundamental deste projeto foi a elaboração do referido Manual na empresa em análise. Para a sua elaboração recorreu-se à especificação dos perigos e riscos presentes em matéria de explosão, e ao levantamento de documentos normativos e legais, designadamente, normas e diretivas europeias com destaque para a diretiva ATEX, especificando regras para a segurança e saúde dos trabalhadores no âmbito da proteção contra atmosferas potencialmente explosivas de modo a promover medidas de prevenção e segurança.

Palavras-chave: ATEX; Atmosferas Explosivas; Segurança e Saúde no Trabalho; Incêndios; Explosões

Abstract

In chemical industries, and particularly in fertilizers, pesticides and fungicides, herbicides and biocides production, flammable substances with potential for explosion in their production processes are used. Sapec Agro production support units which include synthesis pilot plants, that are added to research and development laboratories. These units are used for the conception of new products, improvements, tests and others. In event explosions, workers are exposed to risks because of thermal radiation, flames, pressure waves, projection of debris, fumes and toxic gases from the reaction and reagents, and the lack of existing oxygen in the air, indispensable for breathing. To control risks, companies have a responsibility to develop an Explosion Protection Manual and keep it updated. The fundamental objective of this project was the elaboration of the referred Manual to the Company. It's drafting was based on the specification of hazards and risks present in workspace with potential to explosions and on the drawing up normative and legal documents, such as European standards and directives, highlighting the ATEX directive, specifying rules for workers safety and health protection against potentially explosive atmospheres to promote prevention and safety measures.

Keywords: ATEX; Explosive Atmospheres; Safety and Health at Work; Fires; Explosions

Título: Anuário de Mestrados: Resumos de Dissertações

Instituição: Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal (ESCE/IPS)

Produção: Direção da ESCE/IPS em colaboração com o Serviço de Apoio ao Estudante (SAE – Mestrados) da ESCE/IPS

Design Gráfico: Graça Penteadó e Susana Galvão (Assessoras da Direção nas Atividades de Imagem e Comunicação Interna da ESCE/IPS)