



II encontro  
de  
jovens  
investigadores



**II Encontro de Jovens Investigadores  
do Instituto Politécnico de Bragança**  
Livro de resumos



---

**Título:** II Encontro de Jovens Investigadores do Instituto Politécnico de Bragança: livro de resumos

**Coordenação:** Anabela Martins

**Edição:** Instituto Politécnico de Bragança · 2015  
5300-253 Bragança · Portugal  
Tel. (+351) 273 303 200 · Fax (+351) 273 325 405

**Design:** Serviços de Imagem do Instituto Politécnico de Bragança

**ISBN:** 978-972-745-179-1

**Editor:** Instituto Politécnico de Bragança – 2015

**Disponível em:** <http://hdl.handle.net/10198/12021>

---

## A reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza Sul na perspetiva do estudante e o perfil do estudante satisfeito

Nambi<sup>1</sup>, Júlia; Fernandes<sup>2</sup>, Paula; Nunes<sup>3</sup>, Alcina

<sup>1</sup> tchitulanambi@hotmail.com, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>2</sup> pof@ipb.pt, Departamento de Economia e Gestão, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

<sup>3</sup> alcina@ipb.pt, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

### Resumo

O Instituto Superior Politécnico do Kwanza-sul (ISPKS) é uma instituição de ensino integrado no subsistema de ensino superior. Tem como missão o desenvolvimento de atividades de ensino, investigação científica e prestação de serviços à comunidade através da promoção, difusão, criação e transmissão de ciência e cultura. Neste contexto o presente estudo tem como principal objetivo analisar a reputação do ISPKS, sob o ponto de vista dos estudantes, e identificar o perfil do estudante que está globalmente satisfeito com a instituição. Esta investigação adotou uma abordagem quantitativa através de 378 inquéritos por questionário aos estudantes que frequentam o ISPKS. A amostra foi selecionada de forma não probabilística e por conveniência. Neste estudo foi utilizada, para a mensuração da reputação, a Escala de Carácter Corporativo de Davies et al. (2004), e, para identificar e quantificar as características que contribuem para a satisfação global dos estudantes, a metodologia logit. Os resultados obtidos permitem concluir que a reputação do ISPKS é positiva. Todas as dimensões que permitem identificar o ISPKS foram avaliadas de forma muito positiva. Quanto à identificação do perfil do estudante que está globalmente satisfeito a idade, o curso de enfermagem, a reputação e o prestígio da instituição são os fatores mais relevantes para a satisfação do estudante com a instituição.

**Palavras-chave:** Reputação; Imagem; Satisfação, Ensino Superior; Instituto Superior Politécnico do Kwanza-sul

## Avaliação do impacto nos utentes da marca AQR – Atendimento de Qualidade Reconhecida: Estudo no ACES do Nordeste

Pestana<sup>1</sup>, Elisabeth Alves; Pires<sup>2</sup>, Amélia Maria

<sup>1</sup> elisabethpestana@gmail.com, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

<sup>2</sup> amelia@ipb.pt, ESTiG, Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.

### Resumo

Promover a melhoria contínua da qualidade tem diferentes implicações, pelo que as organizações, nomeadamente de saúde, devem estar preparadas para promover uma cultura de qualidade. O investimento na área da qualidade permite melhorar os serviços prestadores de cuidados de saúde, dando um maior grau de confiança aos cidadãos. Um indicador válido na avaliação da qualidade dos serviços é a satisfação dos utentes, pelo que se constitui numa preocupação crescente e numa prioridade para gestores e profissionais de saúde. O objectivo central consiste em conhecer o nível de satisfação dos utentes dos centros de saúde do ACES Nordeste com os serviços prestados e se o grau da satisfação advém da implementação do projeto de melhoria contínua da marca AQR. O enquadramento teórico foi orientado de forma a permitir a identificação, a análise, o relacionamento e a melhor compreensão da satisfação dos utentes. A investigação empírica assentou num estudo exploratório-descritivo, baseado numa abordagem metodológica predominantemente quantitativa, dado que a análise incidiu sobre o conteúdo de um questionário, aplicado a uma amostra de 655 utentes que recorreram aos centros de saúde do ACES Nordeste durante o mês de abril de 2012. Os resultados permitem concluir que os utentes não só se encontram satisfeitos com a qualidade dos cuidados prestados nesta unidade de saúde como notaram melhorias ao nível da higiene, atendimento e organização com a implementação da marca AQR, ainda que a maioria dos utentes não se tenha referido ao projecto por não ter sido capaz de associar estas melhorias à sua implementação.

**Palavras-chave:** Qualidade; Satisfação; Saúde; Marca AQR; Utente