

INDICE

1ª Parte – Revisão Literatura

Capítulo 1 - Introdução	1
1.1. Objetivo	4
1.2. Relevância da investigação	4
1.3. Metodologia	5
1.4. Organização da dissertação	5
Capítulo 2 – Abordagem à Qualidade	8
2.1. Qualidade	9
2.2. Normas Gestão Qualidade	18
2.3. ISO 9001:2008	21
2.4. EFQM	24
Capítulo 3 – Qualidade nas Respostas Sociais	27
3.1. A aplicabilidade da gestão da qualidade nas respostas sociais	28
3.2. A Qualidade nas respostas sociais segundo a ISO 9001:2008	34
3.3. O EFQM nas respostas sociais	36
3.4. A qualidade nas respostas sociais de acordo com os MAQRS (ISS)	37
3.5. Diferenças entre 9001 e MAQRS	48
2ª Parte – Hipótese de Trabalho	
Capítulo 4 – Construção dos Instrumentos de Medida	51
4.1. Metodologia indutiva	52
4.2. Construção do questionário	54
4.3. Etapa 1 - Versão previa do questionário	54
4.4. Etapa 2 - Pré-teste do questionário	54
4.5. Condições de aplicação do questionário	55
4.6. Validade de constructo e fiabilidade do questionário	55
3ª Parte – Parte empírica	
Capítulo 5 – Amostragem e Análise dos Dados do Questionário	56
5.1. Recolha e Análise de dados	57
5.2. Constituição da amostra	64
5.2.1. Caracterização das instituições	64
5.2.2. Análise de dados	65
5.2.3. Discussão dos resultados	74
Capítulo 6 – Conclusões, Limitações e Implicações Futuras	75
6.1. Conclusões gerais	76

6.2. Limitações	77
6.3. Implicações Futuras	77
Referências Bibliográficas	80
Glossário	VII
Anexos	87
Anexo I	88
Anexo II	106
Anexo III	111