

INDICE

1ª Parte – Introdução e Revisão da Literatura

Capitulo 1 - Introdução	1
1.1. Objetivo	4
1.2. Relevância da investigação	4
1.3. Metodologia	5
Capitulo 2 – Abordagem à Qualidade	8
2.1. Qualidade	9
2.2. Normas Gestão Qualidade	16
2.3. ISO 9001:2008	21
2.4. EFQM	22
Capitulo 3 – Qualidade nas Respostas Sociais	26
3.1. A aplicabilidade da gestão da qualidade nas respostas sociais	27
3.2. A qualidade nas respostas sociais segundo a ISO 9001:2008	33
3.3. A qualidade nas respostas sociais de acordo com os MAQRS (ISS)	35
3.4. Diferenças entre 9001 e MAQRS	46
2ª Parte – Hipótese de Trabalho	
Capitulo 4 – Construção dos Instrumentos de Medida	49
4.1. Metodologia indutiva	50
4.2. Construção do questionário	53
4.3. Etapa 1 - Versão previa do questionário	53
4.4. Etapa 2 - Pré-teste do questionário	53
4.5. Condições de aplicação do questionário	54
3ª Parte – Parte empírica	
Capitulo 5 – Amostragem e Análise dos Dados do Questionário	55
5.1. Recolha e Análise de dados	56
5.2. Constituição da amostra	63
5.2.1. Caracterização das instituições	63
5.2.2. Análise de dados	64
5.2.3. Discussão dos resultados	73
Capitulo 6 – Conclusões, Limitações e Implicações Futuras	75
6.1. Conclusões gerais	76
6.2. Limitações	77
6.3. Implicações Futuras	77
6.4. Investigações Futuras	79

Referências Bibliográficas	80
Glossário	VII
Anexos	87
Anexo I	88
Anexo II	92