

ÍNDICE

Agradecimentos.....	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice de tabelas	vi
Índice de figuras	vii
Abreviaturas	ix
CAPÍTULO I – Introdução Geral	1
1. Introdução.....	2
2. Objetivos.....	2
3. Estrutura do trabalho	2
4. Metodologia de investigação.....	3
CAPÍTULO II - Qualidade	4
1. Evolução histórica da qualidade.....	5
1.1. Era da Inspeção	5
1.2. Era do controlo estatístico.....	5
1.3. Era da garantia da qualidade	6
1.4. Era da qualidade total ou era da qualidade estratégica.....	6
2. Qualidade e o Sistemas da qualidade	7
3. Definições de Qualidade e gestão da qualidade.....	8
4. Sistema da qualidade.....	9
5. Os Gurus da Qualidade e os seus princípios.....	10
6. Organização Internacional de Normalização – ISO	12
7. O Modelo de Gestão da Qualidade da ISO 9001:2008	13
8. Documentação do Sistema da Qualidade.....	15
9. A Carta da qualidade.....	17
10. O processo de certificação.....	17
11. Auditorias da qualidade.....	17
12. Vantagens e Desvantagens da implementação de um SGQ	19
CAPÍTULO III – O Paradigma da Qualidade	21
1. O novo paradigma da Qualidade	22
CAPÍTULO IV – Os Paradoxos da Qualidade.....	26
1. Introdução.....	27
2. Objetivos.....	27
3. Metodologia da investigação.....	27
3.1. Classificação quanto aos objetivos	27
3.2. Classificação quanto aos procedimentos técnicos	28
3.3. Método de recolha dos dados	28
3.4. Aplicação de Pré-teste	29
3.5. População inquirida.....	29

3.6. Análise de dados	29
3.6.1.Caraterização geral das empresas	29
3.6.2.Ramos de atividade.....	30
3.6.3. Número de trabalhadores.....	31
3.6.4.Ano de constituição das empresas	32
3.6.5.Ano de Certificação das empresas	32
3.7.Benefícios que a empresa obteve com a certificação	33
3.8.Obstáculos na certificação	50
3.9.Percentagem em que cumprem os requisitos das norma	66
3.10.O que esperava alcançar com a certificação	68
3.11.O que gostava que a norma contemplasse	69
3.12.Evidência de paradoxos.....	69
CAPÍTULO V - Conclusão	76
1. Conclusão e Trabalhos Futuros	77
2. Obstáculos ao longo do trabalho.....	78
3. Desenvolvimento e trabalhos futuros	79
Bibliografia.....	80
Anexos.....	87
1. Questionário 1	88
2. Questionário 2	94