

ÍNDICE

	PÁG.
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUÇÃO.....	1
MOTIVAÇÕES E OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO II.....	4
ESTADO DA ARTE.....	4
O LONGO CAMINHO DA QUALIDADE SOCIAL.....	13
CAPÍTULO III.....	17
METODOLOGIA.....	17
ESTRUTURA DA TESE.....	17
PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO.....	17
FILOSOFIA DE INVESTIGAÇÃO.....	17
RESULTADOS ESPERADOS.....	17
RECOLHA DE DADOS.....	18
AMOSTRAGEM.....	19
ORGANIZAÇÕES.....	19
UTENTES/MUNICÍPIES.....	19
INVESTIGAÇÃO QUANTITATIVA.....	20
INQUÉRITO / QUESTIONÁRIO (ORGANIZAÇÕES/UTENTES).....	20
ABORDAGEM.....	21
CAPÍTULO IV.....	22
APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	22
ORGANIZAÇÕES.....	22
O PROCESSO.....	24
QUESTÕES / INTERPRETAÇÃO.....	27
UTENTES.....	52
CAPÍTULO V.....	58

CONCLUSÕES	58
DIFICULDADES	60
TRABALHO FUTURO	60
CAPÍTULO VI	61
BIBLIOGRAFIA	61
ANEXOS	64
Anexo I - Questionário Responsabilidade Social nas Organizações	65
Anexo II - Questionário Responsabilidade Social Utentes/Municípios	71
Anexo III – Resultados Globais Obtidos Questionário Responsabilidade Social nas Organizações	72
Anexo IV – Processo Responsabilidade Social	93
Anexo V – Procedimento Documentado PD.01 – Responsabilidade Social da Gestão	94
Anexo VI – Procedimento Documentado PD.02 – Não Discriminação	96
Anexo VII – Procedimento Documentado PD.03 – Recrutamento	98
Anexo VIII – Procedimento Documentado PD.04 – Parcerias	100
Anexo IX – Procedimento Documentado PD.05 – Prevenção	102
Anexo X – Procedimento Documentado PD.06 – Formação e Informação	104
Anexo XI – Procedimento Documentado PD.07 – Valores e Compromissos Éticos	107
Anexo XII – Protocolo de Cooperação – Direção Geral de Reinserção Social (PD.02)	109
Anexo XIII – Resultados Globais – Responsabilidade Social Utentes/Municípios	114
Anexo XIV – Procedimento Documentado PD.08 – Encaminhamento a Utentes	128