



Maria de Fátima Moreira Fernandes Amado  
Nº 19171

**“AS VANTAGENS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO  
DA QUALIDADE EM  
ESTABELECIMENTOS HOSPITALARES”**

Dissertação de Mestrado em Sistemas de Gestão da Qualidade

Trabalho realizado sob a orientação do Professor Doutor Paulo Baptista  
Professor convidado do Instituto Universitário da Maia

Coorientação de Mestre Clara Castro

Maia, Setembro 2015

## RESUMO

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade em estabelecimentos hospitalares e a avaliação das suas vantagens revela-se de sublime pertinência, enquanto geradora de um contributo para a melhoria contínua da qualidade.

Este estudo teve como objetivo caracterizar o universo representacional dos profissionais e dos utentes/doentes do Instituto Português de Oncologia do Porto Francisco Gentil, EPE e objetivar de que forma a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade contribui para uma perceção positiva da qualidade dos serviços prestados aos doentes, bem como das vantagens desta no desempenho dos profissionais e na satisfação dos utentes.

O suporte concetual baseou-se numa revisão bibliográfica, com recurso a revistas, livros, artigos e *Websites* de conteúdo científico.

Para alcançar os objetivos do estudo foi realizada uma investigação no Instituto Português de Oncologia do Porto, Francisco Gentil, EPE, recorrendo a métodos quantitativos e qualitativos. A metodologia do trabalho consistiu na aplicação de inquéritos por questionário a dois grupos diferentes, um constituído por utentes e outro por profissionais.

A análise estatística dos resultados permitiu concluir que existem vantagens na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa instituição hospitalar e que estas são bem percecionadas pela maioria dos profissionais que revelam elevada motivação no desempenho das suas atividades; relativamente aos utentes todos reconhecem um padrão de excelência ao Instituto.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade; Satisfação; Profissionais; Utes; Estabelecimento hospitalar.