

Instituto Universitário da Maia
Departamento de Ciências Empresariais

Orientação de um Processo de Gestão da Qualidade numa Instituição do Terceiro Setor

Nome: Joel Vasco Ramos Da Cunha

Trabalho de Projeto do Mestrado em Gestão de Empresas

Orientador:

Prof. Doutor João Manuel da Silva Carvalho

Outubro de 2019

Orientação de um Processo de Gestão da Qualidade numa Instituição do Terceiro Setor

RESUMO

Este trabalho de projeto consiste em orientar uma instituição do terceiro setor para a implementação de um processo de gestão de qualidade. Através da análise da literatura sobre o conceito de qualidade aplicado a organizações sociais, identificaram-se três tipos de modelos: modelo EQUASS; Modelo de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais; e a norma NP EN ISO 9001:2015. Definiu-se que o mais adequado à instituição seria o modelo de qualidade ISO 9001:2015, tendo-se desenvolvido as linhas iniciais para implementação do mesmo.

Palavras chave: Qualidade, Gestão da Qualidade, ISO 9001, terceiro setor.