



# VI ENCONTRO DE INVESTIGADORES DA QUALIDADE

## LIVRO DE RESUMOS DAS COMUNICAÇÕES

5 DE JUNHO, LISBOA ISEC, Alameda das Linhas de Torres 179

### Comissão Organizadora

Álvaro Rosa, ISCTE // António Ramos Pires, Instituto Politécnico de Setúbal // Henrique Lopes, Instituto Superior de Educação e Ciências // Luís Lourenço, Universidade da Beira Interior // Margarida Saraiva, Universidade de Évora // Patrícia Moura e Sá, Universidade de Coimbra // Paulo Sampaio, Universidade do Minho

### Patrocínios:



centro de estudos e  
investigação aplicada



### Apoios:



Instituto Português da Qualidade



Instituto Superior de Educação e Ciências



## SESSÃO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

---

### GESTÃO DA QUALIDADE E A EXCELÊNCIA NAS IPSS: UM ESTUDO EMPÍRICO SOBRE O MODELO EQUASS

*Sara Maria Guia // Nuno Filipe Melão*

À semelhança das empresas comerciais e industriais, também as organizações do terceiro setor necessitam de ser sustentáveis. Muitas destas organizações procuram na Gestão da Qualidade e Excelência a resposta para este desafio. Das várias normas e modelos que permitem implementar a Gestão da Qualidade e Excelência, o modelo EQUASS tem obtido um crescente interesse das IPSS. Este estudo discute os impactos da implementação deste modelo em quatro IPSS, duas certificadas com o nível Assurance e outras duas certificadas com o nível Excellence. A metodologia de investigação baseou-se na abordagem do estudo de casos, de natureza qualitativa, e utilizou como técnicas de recolha de dados as entrevistas semiestruturadas, observação e pesquisa documental. As IPSS destacaram impactos positivos, nomeadamente na organização documental, padronização de procedimentos, clarificação de objetivos e funções, e melhoria de práticas. No plano externo, as IPSS referiram ganhos de reconhecimento, prestígio e confiança, bem como aumentos no grau de satisfação dos clientes. Contudo, o aumento da burocracia, dispêndio de tempo e o custo elevado das auditorias externas (especialmente no nível Excellence) foram vistos como constrangimentos da implementação. Ao nível dos Assistentes Sociais destacou-se um maior enfoque no cliente nas práticas de trabalho. Em suma, as IPSS fizeram um balanço geral positivo sobre a implementação deste modelo.

**Palavras-chave:** EQUASS, Excelência, IPSS, Sistemas de Gestão de Qualidade.