

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Pesquisa no Catálogo Bibliográfico

Palavra-chave: Qualidade

ALMEIDA, Davide Bruno S. de - A qualidade do serviço dos ASP'S applications services providers em Portugal [Texto policopiado]. Lisboa : [s.n.], 2006. 197 p.. - Tese de maestr. em Gestão de Sistemas de Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa- ISCTE, 2006

G.103 ALM*Qua

ANDRADE, Fernanda - A qualidade na Administração Pública portuguesa : o reclamante. Lisboa : ISCTE, 2001. 109, [53] p. . - Tese de maestr. em Gestão, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresas - ISCTE, 2001

G.103 AND*Qua

BEHR, Kevin ; KIM, Gene ; SPAFFORD, George - The visible ops handbook : implementing itil® in 4 practical and auditable steps. Ed. rev. Oregon : IT Process Institute, 2004. 100 p. . ISBN 978-0-9755686-1-3

I.150 BEH*Vis

BHARGAVA, Bharat, ed. lit. - Digital libraries and multimedia. Boston : Kluwer Academic Publishers, 2000. 236 p. . ISBN 0-7923-7817-2

I.153.7 Dig,1

BON, Jan van, ed. lit. - Foundations of IT service management : based on ITIL. [S. l.] : Van Haren Publishing, 2005. 233 p. . ISBN 90-77212-58-2

I.151 Fou

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

CÂNDIDO, L. Morgado ; ANTUNES, A. Roque ; LOFF, Pedro - A aprendizagem nas empresas. Lisboa : Ministério das Corporações e Previdência Social, 1965. 119 p.

E.192 CAN*Apr ex.2

CONGRESSO NACIONAL DE AVALIAÇÃO NO IMOBILIÁRIO 2 [Porto, 1998] - Avaliação novas perspectivas : "qualidade e responsabilidade na avaliação". Lisboa : Vida Imobiliária, 2000. 653 p. . ISBN 972-788-005-3

G.162 Ava

CRUZ, Renée Klaasen Teixeira da - The application of the EFQM self-assessment model to the Algarve's hotel industry [Texto policopiado]. [S.l. : s.n.], 2005. 178 p.. - Tese de maestr. em Gestão de Empresas, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa-ISCTE,2005

G.103 CRU*App

DAVIS, Louis E., ed. lit. ; CHERNS, Albert B., ed. lit. - The quality of working life. New York : The Free Press, 1975. v. . ISBN 0-02-907390-1

S.182 QUA V.2

FARIA, António José Silva - As opiniões dos doentes sobre os cuidados de enfermagem [[Texto policopiado]]. Coimbra : [s.n.], 2005. 111, 4 p.. - Tese de maestr. em Gestão e Economia da Saúde, Faculdade de Economia Universidade de Coimbra,2005

E.103 FAR*Opi

FIELDS, Dail L. - Taking the measure of work : a guide to validated scales for organizational research and diagnosis. Thousand Oaks : Sage,

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

2002. XXIII, 327 p. . ISBN 0-7619-2425-6

PS.140 FIE*Tak

FIGUEIREDO, Natália de Lima - O impacto da avaliação da qualidade do Ensino Superior na intenção futura de comportamento dos estudantes [Texto policopiado]. Lisboa : [s.n.], 2006. 122 [64] p.. - Tese de maestr. em Gestão de Empresas, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa-ISCTE, 2006

G.103 FIG*Imp

FORUM REFORMAR A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, Lisboa, 2000 - Reformar a administração pública : um imperativo. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 2000. 205 p. . ISBN 972-9229-72-4

E.160 FOR*Ref

FROST, Peter J. [et al.] - Organizational culture. Beverly Hills : Sage, 1985. 419 p.. ISBN 0-8039-2459-3

PS.141 Org,6

GERSON, Richard F. - Medir a qualidade e a satisfação do cliente : um guia para gerir um serviço de qualidade. Lisboa : Monitor, 1998. 117 p.. ISBN 972-9413-34-7

G.112 GER*Med

GLENDON, A. Ian ; CLARKE, Sharon G. ; MCKENNA, Eugene F. - Human safety and risk management. 2nd ed. Boca Raton : Taylor & Francis, 2006. 500 p. . ISBN 0-8493-3090-4

PS.140 GLE*Hum

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

GRIFFIN, Ricky W., ed. lit. ; O'LEARY-KELLEY, Anne M., ed. lit. -
The dark side of organizational behavior. San Francisco : Jossey-Bass,
2004. 515 p. . ISBN 0-7879-6223-6

PS.141 GRI*Dar

LAMEIRA, Sandra Cristina Nunes - Factores organizacionais e sócio-demográficos associados à qualidade de vida no trabalho e à produtividade no trabalho. Lisboa : ISCTE, 2002. 109 p. . - Tese de mestrado Psicologia Social e Organizacional, ISCTE, 2002

PS.103 LAM*Fac

MARTIN, William B. - Qualidade no serviço ao cliente : um guia positivo para um serviço superior. Lisboa : Monitor, 1994. 93 p.. ISBN 972-9413-22-3

G.112 MAR*Qua

MORAIS, Bruno Eduardo R. - Working hard e working smart [Texto policopiado] : antecedentes. Coimbra : [s.n.], 2007. 82 p.. - Tese de maestr. em Gest|o, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra-FEUC, 2007

G.103 MOR*Wor

OLIVEIRA, Marcia - Estudo sobre qualidade de serviço em redes sem fios - IEEE 802.11 [Documento electrónico] [Texto polocópiado] : (simulação de uma nova proposta). Lisboa : ISCTE, 2007. pág. var.. - Tese de maestr. em Gestão de Sistemas de Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2005

I.103 OLI*Est

OLIVEIRA, Márcia - Qualidade de serviço em redes sem fios - IEEE 802.11 [Texto policopiado] : (implementação de uma nova proposta).

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Lisboa : [s.n.], 2005. 184, [23] p.. - Tese de maestr. em Gestão de Sistema de Informação, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2005

I.103 OLI*Qua

PINTO, Teresa M. A. Alves - Processos de comunicação organizacional e percepção de satisfação dos utentes hospitalares [Texto policopiado].

Lisboa : [s.n.], 2006. 264, [105] p . - Tese de maestr. em Gestão de Serviços de Saúde, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2006

G.103 PIN*Pro

POLL, Roswitha ; BOEKHORST, Peter te - Measuring quality : international guidelines for performance measuring in academic Libraries. Munchen : K.G. Saur, 1996. 171 p. . ISBN 3-598-21800-1

CI.144 POL*Mea

ROBERTS-PHELPS, Graham - Serviço ao cliente : jogos para formadores. Lisboa : Monitor, 2002. 171 p. . ISBN 972-9413-51-7

G.171 ROB*Ser

RUST, Roland T. ; OLIVER, Richard L. - Service quality : new directions in theory and practice. Thousand Oaks : Sage, 1994. 289 p.

G.116 Ser

SAKELLARIDES, Constantino - A saúde em tempo de mudança : relatório do director-geral da saúde. Lisboa : [s.n.], 1999. 71 p.

G.118 Sau,1

SALAZAR, Ana Maria Pires Lima Vieira Brites Kankura - Avaliação da qualidade do serviço, satisfação e intenções de comportamento dos

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

consumidores de hotéis de 4e 5 estrelas de cadeia em Portugal [Texto policopiado]. Lisboa : [s.n.], 2006. 513 p.. - Tese de dout. em Gestão, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2006

G.103 SAL*Ava

SANTOS, Maria Helena Vinagre Bento - Medição da qualidade de serviços em autarquias locais. Lisboa : ISCTE, 2001. 138 p. . - Tese de mestrado em psicologia social e organizacional, ISCTE, 2001

PS.103 SAN*Med

SANTOS, Renata Maria Borges - A administração fiscal, sua eficácia e desempenho : a actuação da Direcção-Geral dos Impostos vista pelos contribuintes e funcionários. Coimbra : Universidade de Coimbra. Faculdade de Economia, 2003. 204 p. . - Tese de mestrado em Contabilidade e Finanças, Universidade de Coimbra. Faculdade de Economia, 2003

G.103 SAN*Adm

SARAIVA, Fernando - Como evitar reclamações. Lisboa : [s.n., 19--]. 173 p.. ISBN 972-97594-0-5

G.146 SAR*Com

SCHWARTZ, Bertrand ; LAMBRICHS, Louise L. - Moderniser sans exclure. Paris : La Decouverte, 1995. 244 p. . ISBN 2-7071-2301-3

E.193 SCH*Mod

SILVA, Helena Ribeiro da - Que tipo de reclamações nas urgências hospitalares?. Lisboa : Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa-ISCTE, 2003. 2 v. . - Tese de mestrado em Gestão de Serviços de Saúde, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa,

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Lisboa, 2003

G.103 SIL*Que v.1-2

SILVA, Sérgio José da Cunha - O controlo das despesas públicas na saúde [Texto policopiado] : um estudo comparativo da relação entre a qualidade da burocracia e a produtividade em dois grupos de hospitais. Lisboa : [s.n.], 2004. 2 v. . - Tese de mestr. em Administração e Políticas Públicas, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2004

G.103 SIL*Con V.1-2

SIRIKIT, Anuchit - Service quality, customer behavioral intentions, and customer retention of telecommunication services in Thailand. Ann Arbor : UMI, 2000. 140 p.. - Tese de doutoramento, 2000

G.103 SIR*Ser

SITOE, Mário Vicente - Avaliação da satisfação dos consumidores [Texto policopiado] : o caso dos grandes consumidores da Águas de Moçambique. Lisboa : [s.n.], 2005. 168 p. . - Tese mestr. em Gestão de Empresas, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2005

G.103 SIT*Ava

SOUSA, Ana Filipa Patrão Costa de - A estrutura organizacional e o tipo de gestão na qualidade e satisfação do cidadão no funcionamento do serviço público [Texto policopiado]. Lisboa : [s.n.], 2006. 285 p.. - Tese de mestr. em Administração e Políticas Públicas, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa - ISCTE, 2006

S.103 SOU*Est

V CADERNO TEMÁTICO

QUALIDADE NOS SERVIÇOS

SOUSA, Maria Odete de Carvalho Lemos e - Sistema de incentivos na saúde : uma perspectiva de enfermagem. Lisboa : [s.n.], 2004. 2 v. . - Tese de maestr. em Gestão de Serviços de Saúde, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa-ISCTE, 2004

G.103 SOU*Sis v.1-2

WRIGHT, Kevin N. - Effective prison leadership. Binghamton : William Neil, 1994. XVI, 204 p. . ISBN 0-9642806-0-4

PS.141 WRI*Eff

YOUSAPRONPAIBOON, Khanchitpol - An empirical investigation of service quality indicators of foreign versus thai bank customers in the Thai Banking Industry. Ann Arbor : UMI, 2000. 174 p. . - Tese de doutoramento em gestão, 2000

G.103 YOU*Emp

ZEITHAML, Valarie A. ; PARASURAMAN, A. ; BERRY, Leonard L. - Calidad total en la gestion de servicios : cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid : Ediciones Diaz de Santos, 1993. 256 p.. ISBN 84-7978-061-4

G.116 ZEI*Cal