

ÍNDICE

PREFÁCIO.....	13
INTRODUÇÃO.....	15
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	19
I.1 - Organizações da Economia Social.....	19
I.1.1 – O conceito e a sua evolução na União Europeia e em Portugal.....	19
I.1.2 - O setor da Economia Social na atualidade em Portugal.....	23
I.1.3 – Identidade e legislação das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).....	26
I.2 – Gestão e Planeamento Estratégico em OES.....	28
I.2.1 – As Organizações e a Gestão.....	28
I.2.2 – A Gestão e a sua evolução.....	29
I.2.3 - Tarefas e competências do gestor.....	32
I.2.4 - Conceito e características da Gestão Estratégica/Planeamento Estratégico na Economia Social em Portugal.....	35
I.3 – A Sustentabilidade nas OES.....	43
I.3.1 - Conceito de Sustentabilidade.....	43
I.3.2 - Os desafios face à Sustentabilidade nas OES.....	45
CAPÍTULO II - DESENHO METODOLÓGICO E ANÁLISE DE DADOS.....	49
II.1 - Metodologia e métodos.....	49
II.2 - Delimitação do universo e amostras.....	50
II.3 - Técnicas de recolha de dados e de apresentação dos mesmos.....	51
CAPÍTULO III – INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA.....	55
III.2 – Análise de dados - Caracterização geral das OES.....	55
III.2.1 - Respostas sociais e clientes.....	55
III.1.2 - Recursos humanos.....	57
III.1.3 - Formação profissional.....	58
III.2 – Satisfação dos clientes.....	59
III.3 – Perceção e boas práticas de gestão.....	60
III.3.1 - Gestão e desempenho financeiro.....	60
III.3.2 – Boas práticas – parcerias e manutenção.....	65
III.3.3 – Boa prática - Plano de comunicação e marketing.....	65
III.3.4 - Plano estratégico.....	66
III.4 - Interpretação genérica/discussão dos dados.....	67
III.5 – Apresentação da Proposta.....	74
III.5.1 – Guião de apoio à gestão estratégica.....	75
III.5.2 – Criação do Gabinete para a Promoção de Práticas Estratégicas e Sustentáveis das OES.....	80
CONCLUSÃO.....	85
BIBLIOGRAFIA.....	89
APÊNDICES.....	95