

Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa



MONITORIZAÇÃO DA *PERFORMANCE* DE
ACTIVIDADES EM *OUTSOURCING* – ESTUDO DO CASO
CARLTON LIFE

Maria Cristina Gerales Malheiro Machado Guimarães

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Gestão de Serviços de Saúde

Orientador:
Prof. Doutor José Crespo de Carvalho, Prof. Catedrático, ISCTE Business School,
Departamento de Ciências de Gestão

Março de 2009