



## COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

PRC.013/SC R0

01-02-2013

Destinatários: Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde

Página 1 de 2

**1. Para que serve?**

Este procedimento regula os fluxos de comunicação interna e externa da instituição.

**2. Onde se aplica?**

Este procedimento aplica-se a em toda a instituição.

**3. A quem se destina (responsabilidades)?**

- o Departamento da Qualidade deve garantir o cumprimento deste procedimento.

**4. Quais os documentos associados?**

**5. O que quer dizer?...**

- o SCMVV = Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde

**6. Como se procede?**

**6.1 Comunicação Interna**

**PROCEDIMENTO 013**  
**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

**FLUXO 1**



**Tipo de Comunicação**

- Informações gerais/específicas
- Convocatórias

**Meios Utilizados**

- Contacto Presencial
- Reuniões
- Via telefónica

**FLUXO 2**



**Tipo de Comunicação**

- Informações provenientes da Provedoria
- Informações internas da Resposta social

**Meios Utilizados**

- Afixação em Placard
- Contacto Presencial
- Reuniões

**FLUXO 3**



**Tipo de Comunicação**

- Informações sobre a dinâmica interna
- Ocorrências

**Meios Utilizados**

- Contacto Presencial
- Reuniões
- Via telefónica
- Alerta

**ELABORADO POR:**

Dep. Qualidade

*(Handwritten signature)*  
 (Rui Martins)  
 01-02-2013

**APROVADO POR:**

Comissão Qualidade

*(Handwritten signature)*  
 (Olinda Almeida)  
 01-02-2013

**HOMOLOGADO POR:**

Provedoria

*(Handwritten signature)*  
 (Bento Morais)  
 01-02-2013



## COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

PRC.013/SC

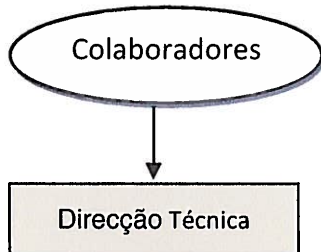
R0

01-02-2013

Destinatários: Santa Casa da Misericórdia de Vila Verde

Página 2 de 2

### FLUXO 4



#### Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas
- Requerimentos
- Sugestões/ Reclamações

#### Meios Utilizados

- Registo de Informação Interna
- Reuniões
- Via telefónica
- Registo de Sugestões
- Registo de Reclamações
- Contacto Presencial

### FLUXO 5



#### Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas

#### Meios Utilizados

- Ofícios
- Email
- Reuniões
- Via telefónica
- Registo de contacto de cliente

### FLUXO 6



#### Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas
- Sugestões/Reclamações

#### Meios Utilizados

- Alerta (SCMVV.572)
- Registo de Sugestões (SCMVV.429)
- Registo de Reclamações (Imprensa Nacional – Casa da Moeda)

### 6.2 Comunicação Externa

### FLUXO 7



#### Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas
- Cumprimento de obrigações
- Projectos/Parcerias/Colaboração e Cooperação Institucional
- Requerimento de produtos e serviços

#### Meios Utilizados

- Ofícios
- Email
- Reuniões
- Contacto Presencial

**PROCEDIMENTO 013**  
**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

ELABORADO POR:

Dep. Qualidade

(Rui Martins)  
01-02-2013

APROVADO POR:

Comissão Qualidade

(Olinda Almeida)  
01-02-2013

HOMOLOGADO POR:

Provedoria

(Bento Morais)  
01-02-2013