

ÍNDICE

| | |
|--|--------|
| Índice de Figuras | xiii |
| Índice de Tabelas | xv |
| 1. INTRODUÇÃO | 1 |
| 2. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES | 3 |
| 2.1 A Comunicação Humana nas Organizações | 3 |
| 2.2 A Comunicação Interna: Tipologia e Funções | 13 |
| 2.2.1 Comunicação Formal | 20 |
| 2.2.2 Comunicação Informal | 21 |
| 2.3 Barreiras à Comunicação Interna | 23 |
| 2.4 Estratégias de Gestão da Comunicação Interna | 26 |
| 3. CARATERIZAÇÃO DA ECONOMIA SOCIAL E O PAPEL DAS IPSS..... | 29 |
| 3.1 A Economia Social | 29 |
| 3.2 As Instituições Particulares de Solidariedade Social | 33 |
| 3.3 Caraterização do Centro Social da Paróquia de Castelões..... | 37 |
| 3.3.1 Missão, Valores, Visão e Política de qualidade | 42 |
| 3.3.2 Recursos Humanos e Comunicação..... | 43 |
| 4. O ESTUDO DA COMUNICAÇÃO INTERNA DO CENTRO SOCIAL DA PARÓQUIA DE CASTELÕES | 45 |
| 4.1 Objetivos e Metodologia..... | 45 |
| 4.2 População e Amostra do Estudo de Caso | 48 |
| 4.3 Análise dos Dados Recolhidos..... | 50 |
| 4.4 Discussão dos Resultados | 65 |
| 5. CONCLUSÃO | 71 |
| BIBLIOGRAFIA | 73 |
| ANEXOS | i |
| Anexo A – Organograma Geral do centro social da paróquia de castelões..... | iii |
| Anexo B – Guião da entrevista realizada aos colaboradores..... | v |
| Anexo C – Transcrição da entrevista “1” | vii |
| Anexo D – Transcrição da entrevista “2” | xiii |
| Anexo E – Transcrição da entrevista “3” | xvii |
| Anexo F – Transcrição da entrevista “4” | xxi |
| Anexo G – Transcrição da entrevista “5” | xxv |
| Anexo H – Transcrição da entrevista “6” | xxix |
| Anexo I – Transcrição da entrevista “7” | xxxiii |
| Anexo J – Transcrição da entrevista “8” | xxxvii |
| Anexo K – Transcrição da entrevista “9” | xli |
| Anexo L – Transcrição da entrevista “10”..... | xliv |
| Anexo M – Transcrição da entrevista “11”..... | xlix |