

CURSO DE MESTRADO EM GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE

Unidade curricular:

Psicossociologia das Organizações e do Comportamento Organizacional

Curricular Unit:

Social Psychology of Organizations and Organizational Behavior

Docente responsável (preencher o nome completo):

Responsible academic staff member (fill in the fullname):

Maria de Lurdes Teixeira

Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 caracteres);

- Compreender a dinâmica organizacional das instituições públicas e unidades particulares de saúde;
- Analisar as componentes formal e informal das organizações e o seu papel na qualidade do desempenho organizacional e profissional;
- Compreender a cultura organizacional e o seu papel na promoção da gestão pela qualidade;
- Analisar as organizações enquanto sistemas sociais e culturais;
- Identificar e caracterizar os processos comunicacionais internos e externos;
- Analisar os modelos de gestão e de qualidade organizacionais;
- Refletir criticamente sobre as novas formas de gestão pela qualidade.
- Adquirir competências de análise e planeamento organizacional;
- Saber implementar processos de diagnóstico cultural nas empresas e organizações;
- Promover canais e fluxos comunicacionais eficazes, internos e externos;
- Implementar estratégias de comunicação eficaz;
- Potenciar interfaces entre a organização e o meio externo.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

- Understand organizational dynamics of public and private health units;
- Analyze the components of formal and informal organizations and their role in organizational performance and quality of work;
- Understand organizational culture and its role in promoting quality management;
- Analyse the organizations as social and cultural systems;
- Identify and characterize the internal and external communication processes;
- Analyze business models and the organizational quality;
- Critical reflection on new forms of quality management.
- Acquiring analytical skills and organizational planning;



- Know how to implement diagnostic procedures in businesses and cultural organizations;
- Promote effective communication channels and flows, internal and external;
- Implement effective communication strategies;
- Enhancing interfaces between the organization and external environment.

Conteúdos programáticos (1000 caracteres):

- I. A organização como um sistema social
 1. As componentes formal e informal
 2. Abordagem crítica às perspetivas teóricas sobre as organizações
 - 2.1. Organização Científica do Trabalho
 - 2.2. Escola das Relações Humanas
- II. Comportamentos, Atitudes e Qualidade
 1. Comportamentos e cultura organizacional
 2. Atitudes profissionais
 3. Diagnóstico organizacional e gestão da qualidade
 3. Motivação, desempenho e qualidade
 4. Melhoria da qualidade nas organizações de saúde
- III. Comunicação organizacional
 1. Comunicação interpessoal e organizacional
 2. Comunicação formal e informal
- IV. Novos modelos de gestão pela qualidade em saúde
 1. O comportamento organizacional e a Qualidade Total - Modelo Europeu de Qualidade
 2. Novas formas de gestão em serviços de saúde

Syllabus (1000 caracteres)

- I. The organization as a social system
 1. The formal and informal components
 2. Critical approach to theoretical perspectives on organizations
 - 2.1. Scientific Organization of Labor
 - 2.2. Human Relations
- II. Behaviors, Attitudes and Quality
 1. Behaviors and organizational culture
 2. Diagnosis and management of organizational quality
 3. Motivation, performance and quality
 4. Quality improvement in health organizations
- III. Organizational communication
 1. Interpersonal and organizational communication
 2. Formal and informal communication
- IV. New models of quality management in health



1. Organizational Behavior and Total Quality - European Quality Model
2. New forms of management in health services

Referências bibliográficas (máximo três títulos):

Chiavenato, I. (2005). Comportamento organizacional. Coleção NI. Campus editora.

Bergenon, H. (2010). Acquisitiveness, match, network: The professional logic of the organization of care, sociologie du travail, 52, pp. 441-460.

Mintzberg, H. (2010). Estrutura e Dinâmica da Organizações. Dom Quixote, Lisboa.

O regente (data e assinatura):