

213

**UM DIAGNÓSTICO DE COMUNICAÇÃO INTERNA NO CONTEXTO DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL NO SISTEMA DE SAÚDE.** *Vanessa Binotto, Leoni Pentado Godoy, (UFMS)*

Este trabalho tem por objetivo analisar a comunicação interna em um hospital, envolvendo os funcionários, que são clientes internos da organização. O trabalho foi desenvolvido a partir de uma pesquisa junto a funcionários e chefias de setores no hospital em estudo. A gestão da qualidade tem apreço por esforços na sensibilização e na motivação dos funcionários, portanto, funcionários sensibilizados e motivados comprometem-se com os objetivos da empresa e de torná-los mais participativos. O sucesso de um programa de gestão pela qualidade total dentro da organização depende do sistema de comunicação interna da mesma. Conclui-se que, os clientes internos, “funcionários” da organização não participam mais ativamente do programa por falta de comunicação entre a equipe de implementação do programa. O fator liderança do programa deve ser aprimorado e elaborar um sistema de comunicação entre os funcionários.