



AS INTERFERÊNCIAS DO USO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Euzeanne Elias de Souza Rodrigues², Jeane Pereira Dias¹, Kátia Regina Rodrigues de Oliveira
Gouveia²

euzeanne@hotmail.com, jeanepereiradias@gmail.com katiareginagl@hotmail.com

Universidade Estadual De Goiás Câmpus Goianésia - Administração
Goianésia – Goiás

RESUMO- Este trabalho tem a finalidade de analisar como ocorre a comunicação interna em uma instituição educacional nos departamentos docentes e diretivos, a partir das dificuldades encontradas na parte da comunicação. Acompanhar também como é a postura dos profissionais diante da presença da tecnologia no meio de trabalho, bem como entender como são repassadas as informações desde o nível gerencial até o nível operacional através das plataformas digitais, com isso apontarem as contribuições e responsabilidades atribuídas para o profissional da Administração com tema na área da comunicação. Dentro desse contexto o resumo visa evidenciar a partir de uma pesquisa participativa como as falhas ocorrem durante o processo diário da empresa e buscar possíveis soluções para os problemas apresentados.

Palavras-Chaves: Comunicação, tecnologia, informação.

ABSTRACT - This work has the purpose of analyzing how the internal communication occurs in an educational institution in the teaching and management departments, from the difficulties found in the communication part. To also follow how the professionals' attitude towards the presence of technology in the work environment is understood, as well as to understand how the information is transferred from the managerial level to the operational level through the digital platforms, thus indicating the contributions and responsibilities attributed to the Professional of Management with a subject in the area of communication. Within this context the abstract aims to evidence from a participatory research how the failures occur during the daily process of the company and seek possible solutions to the problems presented.

Keywords: Communication, technology, work.

25 a 27 de outubro de 2018

I. INTRODUÇÃO

No decorrer do ciclo de vida empresarial são notados pontos-chaves para a diferenciação estratégica no ramo de atuação da empresa, dentre eles está a comunicação como peça fundamental para o trabalho fluir da melhor forma.

A comunicação no ambiente profissional quando escrita, lida com as necessidades diárias da organização dos diferentes níveis hierárquicos, havendo a capacidade de apoiar atividades, nos níveis estratégicos e delegar funções nos níveis operacionais. Alinhado a esta informação está às tecnologias ambas andam juntas para o sucesso, visto que a informação é uma importante ferramenta a ser trabalhada.

Este trabalho foi realizado após a vivência da estagiária na Empresa, nos departamentos administrativos onde acompanhou o repasse da comunicação interna até o seu leitor final. Fez-se no período do primeiro semestre de 2018. A partir disto, foram notados como a comunicação é feita e quais seriam os impactos causados, quando não usada da maneira correta identificando os pontos negativos.

Foi apresentado no relatório o veículo de comunicação usado como o App ClassApp que tem por objetivo a transmissão imediata de mensagens, assim como outros meios (WhatsApp e E-mail) por vezes esse tipo de se comunicar pode ser falho devido; atraso da entrega, dificuldades com a internet, imprecisão no decorrer do texto, falta de coerência na mensagem e até mesmo a falta de interpretação do leitor. Sendo assim, erros são conseqüências desses recados mal repassados. Com isso é possível analisar como é importante a comunicação interna entre departamentos sendo utilizada por meios tecnológicos, identificando a reação e a inferência de um grupo de colaboradores neste processo e o fluxo da informação até o leitor final. Em decorrência destes problemas surgem as possíveis soluções para findarem este processo.

A escrita tem como foco considerar a relação da comunicação interna como ligação e aproximação dos colaboradores para evitar erros mal comunicados, em acordo com os pressupostos determinados pela missão da empresa, juntamente com apoio da comunicação externa para a superação dos desafios exteriormente sofridos no ambiente organizacional.

II. METODOLOGIA

A metodologia empregada no decorrer do trabalho é baseada em pesquisa quantitativa e pesquisas de natureza bibliográfica, onde foi buscado interpretar os dados através das contribuições culturais que os livros oferecem, tendo por base autores renomados da Administração como Chiavenato (2000) e Serra (2007), utilizaram-se também a pesquisa de campo. Apoiou-se na observação e em questionários como instrumento de coleta de dados. Empregou-se pesquisa com métodos quantitativos, onde foi feito um questionário para o corpo docente para o

25 a 27 de outubro de 2018

levantamento de dados e a percepção da realidade dos colaboradores, as vivências diárias no campo da diretoria do local (pesquisa de campo), anotações com clarezas de como é a divisão do departamento administrativo da empresa e suas delimitações acompanhadas do organograma gerencial, funções exercidas pelos respectivos responsáveis do local.

Acompanhar também o uso da informação dentro da empresa, o repasse da comunicação, aqui determinado como estudo de caso, que são as pesquisas de um determinado local para examinar os aspectos variados, com isso, apontar resultados precisos que serão demonstrados em formas de gráficos e tabelas de acordo com uma pesquisa quantitativa sobre o uso da comunicação. Os métodos utilizados contribuíram de forma positiva para a acadêmica, pois foi a partir deste momento que ela pode analisar todos os dados propostos.

III. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A comunicação teve seu início na época dos homens das cavernas, onde se comunicavam com gestos e gritos para repassarem o que queriam. Posteriormente os povos sumérios foram os primeiros a usarem os sistemas pictográficos onde surge à escrita. Atualmente existem diversas formas de se comunicar como linguagem verbal, não verbal, corporal e comunicação mediada.

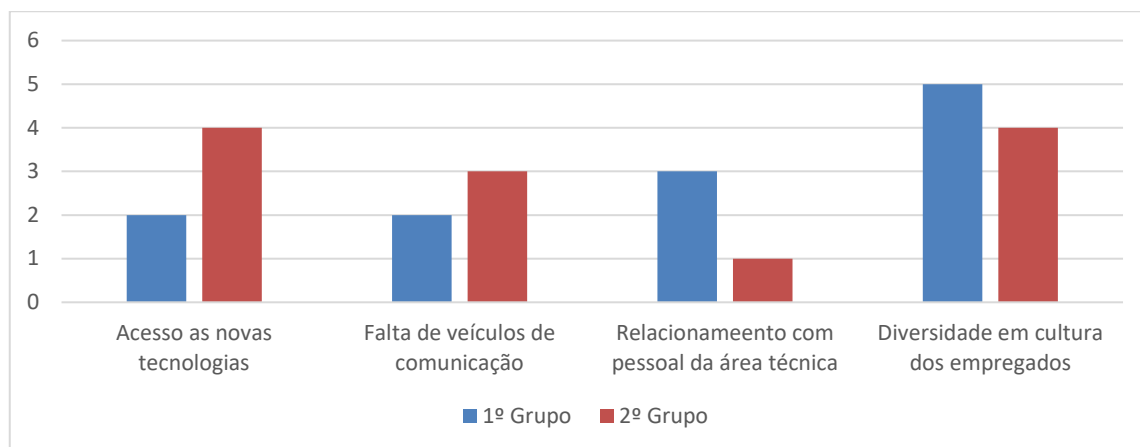
Para Chiavenato (2000, p.142): “comunicação é um processo fundamental entre indivíduos e organizações, uma troca de informações, tornando as mensagens mais claras. ” Nesse caso, nos ambientes empresariais, diariamente são trocadas informações, como horários, provas, notas, faltas, conversa direta com pais, assuntos relacionados ao material, a disponibilidade de equipamentos para aulas entre outros instrumentos.

Nesse contexto “As pessoas podem comunicar-se em muitos níveis, por muitas razões, com muitas pessoas, de muitas formas” é o que define Serra (2007, p.77). A partir do entendimento do autor, os diferentes níveis da empresa podem se comunicar entre si, desde que não haja divergência na informação.

Portanto, isso vem aparecer uma melhor fluência e convivência entre os próprios colaboradores, porque são eles mesmos que convivem diariamente com este processo, e cabe a cada um discernir o que falar quando falar e para quem falar. Se o diretor pede para visualizar as notas de uma determinada turma e pede para que seja repassada aos pais, os professores devem estar cientes do que realmente tem que passar, para quais pais, e qual nota em específico.

Segundo as informações colhidas em campo pela acadêmica, comprovou que a comunicação ainda é bem falha quando se trata de diretor nível estratégico para professor nível operacional. Os avaliadores responderam um questionário com questões objetivas onde demonstrou as principais dificuldades do desenvolvimento da comunicação.

25 a 27 de outubro de 2018

Gráfico 1 Principais problemas na comunicação empresarial no primeiro semestre de 2018

Fonte: Autora do resumo

A comunicação ainda é falha em diversos pontos em uma organização, porem pode ser implantado vários modelos inovadores para obter sucesso no repasse da informação. Dentre eles está o uso do aplicativo como ligação direta do nível estratégico para o operacional, o acompanhamento da informação e a confirmação do que realmente foi entregue.

O motivo da existência dos conflitos tanto nas organizações é decorrente da falha na comunicação, que pode ser do emissor que é quem emite a mensagem, do canal que vai para um receptor que é quem a informação se destina.

Os temas abordados pelo questionário para a melhoria no setor seriam; conversas informais, reuniões, caixa de sugestões, eventos com enfoque na importância da comunicação na empresa, jornais institucionais e newsletters (boletim enviado por e-mail). A partir desses dados demonstrados graficamente, pode inferir-se que para melhorar este aspecto organizacional a gestão deveria investir em áreas afins, buscando programar novas culturas para que erros como o repasse negativo não venha a acontecer.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vale ressaltar que diversos setores são importantes para a empresa, porem os meios que os ligam são fundamentais para o evento, no decorrer do trabalho foi apresentado à seriedade da comunicação organizacional, os erros que são notórios no dia-a-dia a causa de uma informação mal vinculada e as possíveis soluções dos próprios colaboradores para que não ocorra novamente.

Em suma, a partir da valorização desse veículo tão comum e acessível para todo o manuseio do mesmo tem de estar em acordo com os padrões estabelecidos obedecendo a regras para o uso, e responsabilidade com o que escreve ou fala.

25 a 27 de outubro de 2018

V. REFERÊNCIAS

CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2ª Ed., Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATTO, Idalberto. **Administração nos Novos Tempos**. 2ª Ed., Rio de Janeiro: Campus, 2000 p. 142

História da Comunicação Humana: disponível em: <http://www.scribd.com/doc/932717/Historia-da-comunicacao-humana> <
<https://www.infoescola.com/historia/historia-da-comunicacao-humana> > Acesso em 29 de Setembro de 2018

MARTINS, Domingos. 2000. **Custos e orçamentos hospitalares**. São Paulo: Atlas

MATOS, Gustavo Gomes de **Comunicação empresarial sem complicação**. 3ª Edição. Barueri – Sp: Manole, 2014.

SERRA, Paulo J. **Manual de Teoria da Comunicação**. Covilhã, 2007.

MARTINS, Jaqueline. **Metodologia da pesquisa científica**. Rio de Janeiro: Grupo Palestra, 2003.