

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ETEC DE ESPORTES CURT WALTER OTTO BAUMGART
EE CONDESSA FILOMENA MATARAZZO
Curso Técnico em Administração**

**Felipe Kauan Oliveira Baldino
Gregory Baruc Braulino Santos
Luiz Miguel Oliveira da Silva
Victor Hugo Amaral Alves**

**O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO DESEMPENHO
EMPRESARIAL**

**São Paulo
2024**

**Felipe Kauan Olivera Baldino
Gregory Baruc Braulino Santos
Luiz Miguel Olivera da Silva
Victor Hugo Amaral Alves**

O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO DESEMPENHO EMPRESARIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Ensino Médio com Habilitação Profissional de Técnico em Administração, da ETEC de Esportes Curt Walter Otto Baumgart – Classe Descentralizada E.E. Condessa Filomena Matarazzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, orientado pelo professor Israel Leandro Souza como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

**São Paulo
2024**

DEDICATÓRIA

Dedicamos o nosso trabalho de conclusão de curso de técnico em administração, para o nosso professor Israel, que nos ensinou tudo sobre tcc e que acompanhou do início até a conclusão deste trabalho. A quem a gente se orgulha em ter como professor.

Também agradeço a Deus por abrir uma oportunidade desta para o grupo, de nos dedicar em um trabalho muito importante durante o ano inteiro com capacidade e competência exemplar para a finalização dele.

Muito importante dedicar isso tudo para a nossa inspiração no dia a dia de nossas vidas e nosso orgulho de ter como time de coração e do povo, obrigado Corinthians por tudo.

AGRADECIMENTO

A conclusão desse trabalho demonstra a realização de um objetivo muito importante para nossa trajetória acadêmica. Porém esse trajeto não foi trilhado sozinho.

Agradecemos imensamente ao nosso professor orientador, Israel, pela paciência, conhecimento e dedicação durante todo o processo do desenvolvimento deste trabalho.

"O planejamento é uma ferramenta que possibilita a organização de todos os passos necessários para que possamos alcançar nossos objetivos"
ROSEMARY DE ROSS

RESUMO

O trabalho de conclusão de curso consiste em aplicar a comunicação interna de forma eficiente na empresa Microlins, assim, sabendo seus objetivos próximos e futuros, aplicar o uso correto das ferramentas e técnicas, podendo gerar uma melhora significativa no clima organizacional e cultura organizacional da empresa.

Palavras-chave: Cultura Organizacional. Clima Organizacional. Ferramentas. Técnicas. Comunicação.

ABSTRACT

The course completion work consists of applying internal communication efficiently in the company Microlins, thus, knowing its upcoming and future objectives, applying the correct use of tools and techniques, which can generate a significant improvement in the company's organizational climate and organizational culture.

Keywords: Organizational culture, Organizational climate, tools, techniques, communication.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

GP - Gestão de Pessoas

RH – Recursos Humanos

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

SUMÁRIO

1. Introdução.....	1
2. Delimitação.....	2
3. Problemática.....	3
4. Justificativa.....	4
5. Objetivo Geral.....	5
6. Objetivo Específico.....	6
7. Metodologia.....	7
1º Capítulo – Fundamentação Teórica	
8. 1.1. Conceito de Administração.....	8
9. 1.2. Histórico da Administração.....	8
10. 1.3. Teorias da Administração.....	9
11. 1.3.1 Administração Científica.....	9
12. 1.3.2. Teoria Clássica.....	9
13. 1.3.3. Teoria das Relações Humanas.....	9
14. 1.3.4. Teoria Estruturalista.....	10
15. 1.4. Áreas da Administração.....	10
16. 1.4.1. Produção e Operações.....	10
17. 1.4.2. Estratégica.....	11
18. 1.4.3. Sistemas de Informação.....	11
19. 1.4.4. Marketing.....	12
20. 1.4.5. Recursos Humanos.....	12
2º CAPÍTULO: FERRAMENTAS E TÉCNICAS	
21. 2.1. Ferramentas da Comunicação Interna.....	16
22. 2.2. Técnicas.....	17
3º CAPÍTULO: INFORMAÇÕES DA EMPRESA	
23. 3.1. Proposta de Intervenção.....	18
24. REFERÊNCIAS.....	20

INTRODUÇÃO

A comunicação interna desempenha um papel de extrema importância para o funcionamento de uma empresa, ela influencia diretamente no alinhamento, produtividade e motivação dos colaboradores. Em um ambiente corporativo, a comunicação interna eficaz cria uma cultura organizacional sólida.

Delimitação

O trabalho de Conclusão de Curso tem ênfase no setor de comunicação, com o foco no impacto da comunicação interna no desempenho empresarial, Microlins, localizada no bairro de Ponte-Rasa na cidade de São Paulo/SP

Dessa forma, busca-se explicar as ações vinculadas ao assunto, destacando os desafios na comunicação interna.

Problemática

Após a realização de uma visita à empresa Microlins, foi identificado falhas nos Processos de Comunicação Interna, pois a mesma não consegue ter a organização necessária para ocorrer a comunicação exemplar entre os departamentos.

A empresa enfrenta dificuldades para identificar e implantar uma forma efetiva de comunicação.

Neste cenário, é possível afirmar que é necessário a implementação de ações que visam promover uma comunicação eficaz entre os gestores, funcionários e departamentos.

Justificativa

O trabalho justifica-se em sua relevância e viabilidade pela necessidade da implantação de meios de comunicação interna, uma vez que podem facilitar a organização dentro da empresa.

Estabelecer um bom relacionamento entre os funcionários, fortalecer o meio de aprendizado e facilitar a maneira de se comunicar.

Marshall B. Rosenberg diz que “A boa comunicação e as relações interpessoais são fundamentais para que a empresa tenha um ambiente de trabalho saudável e possa estar à frente da competitividade do mercado.” É possível visualizar que uma boa comunicação interfere diretamente na base de sua empresa, tornando-se relevante, pertinente e viável.

Objetivo Geral

Pretende-se apresentar a importância da comunicação interna para a empresa Microlins, bem como, seu impacto no clima organizacional.

Objetivos Específicos

Demonstrar a facilitação ao melhorar a comunicação interna (aprimoramento dos procedimentos no trabalho, informações claras, funcionários mais envolvidos na empresa, ajudar a alcançar o objetivo da empresa, entre outros).

Explanar sobre os meios de comunicação mais avançados entre o setor interno e externo da empresa.

Apresentar sugestões de calendários de reuniões entre os funcionários para o surgimento de novos projetos, maior organização e engajamento entre os times e aprimoramento de vínculos entre eles.

Metodologia

A realização do presente trabalho de Conclusão de Curso será a partir de pesquisas qualitativas por meio de visitas técnicas e análises de clientes à empresa foco.

Pesquisas em sites de instituições confiáveis à área de comunicação, pesquisas quantitativas e qualitativas realizadas com clientes-empresa e pesquisas bibliográficas de autores reconhecidos na área estudada.

1° Capítulo – Fundamentação Teórica

1.1 Conceito de Administração.

A administração estuda as ciências humanas que aplica conceitos importantes dentro de uma organização, onde ela é usada para planejar, organizar, direcionar e controlar os recursos para atingir metas e promover o sucesso de uma empresa.

Segundo Fayol, o conceito da administração consiste em 4 características: planejar, organizar, liderar e controlar.

Assim tornando o trabalho da organização mais eficiente para atingir objetivos estabelecidos na empresa.

1.2 Histórico da Administração.

Frente às grandes inovações, a evolução da administração ao longo do tempo, parecia clara, surgindo a chamada “Administração moderna” em que, em resposta às duas consequências provocadas pela Revolução Industrial: crescimento acelerado e desorganizado das empresas que passaram a exigir uma administração científica capaz de substituir o empirismo e a improvisação;

Necessidade de maior eficiência e produtividade das empresas, ao nível de se fazer face à intensa concorrência e competição no mercado.

O difícil seria precisar até que ponto os homens da Antiguidade, da Idade Média e até mesmo do início da Idade Moderna tinham consciência no que consistia a arte de administrar.

1.3 Teorias da Administração.

1.3.1 Administração Científica (Taylorismo)

O movimento era chamado também de Organização Racional do Trabalho (ORT). O objetivo é aumentar a produtividade por meio de métodos científicos, em substituição aos métodos de improvisação usados naquela época.

Busca padronizar o uso das ferramentas utilizadas e as tarefas realizadas, além de dividir as atividades em determinado tempo para a execução de cada etapa.

Todas essas etapas contribuíram para o aumento da produtividade. No entanto, hoje a visão é mais abrangente e várias outras atividades são valorizadas no âmbito organizacional.

1.3.2 Teoria Clássica (Fayol)

Teoria Clássica sucede à Teoria Científica, as duas teorias se complementam, assim, formando a base da administração contemporânea.

Enquanto a Teoria Científica aborda o local de onde ficam os funcionários, a Teoria Clássica aborda o comando e a alta direção, com foco na estrutura organizacional. Visa a manutenção de uma estrutura formal com um conjunto de tarefas e cargos, padronizando as ações de trabalho.

É considerado uma teoria formal, pois é prescritiva e normativa, todos os trabalhadores da empresa obedecem às normas determinadas pela gerência, respeitando a hierarquia organizacional.

1.3.3 Teoria das Relações Humanas (Elton Mayo)

Dando uma motivação carismática e gentil para os funcionários, pode ser que venha um alto desempenho para eles de uma forma que possam produzir melhor e com mais capacidade do que normalmente fariam, isso seja dando uma recompensa salarial ou com elogios e comentários positivos. Muito importante também trabalhar a comunicação em grupo para evitar isolamento dos indivíduos, e com isso é bom afirmar que não são apenas necessários os treinamentos operacionais, mas também

os treinamentos sobre comunicação, senso de colaboração, trabalho em equipe e de entrosamento.

Uma empresa que tem o chefe e funcionários democratas andam bem melhor juntos na empresa, sendo tomando decisões importantes ou coisas simples, eles sempre procuram compartilhar um com o outro as ideias e planejamentos, e muitas das empresas hoje em dia são e trabalham dessa maneira nos dias de hoje.

1.3.4 Teoria Estruturalista (Ferdinand de Saussure)

A Teoria Estruturalista surgiu anos depois do dos experimentos que foram a base da teoria das Relações Humanas. A organização passou a ser vista como um sistema aberto, pois precisa se relacionar com outras empresas e com o ambiente.

Apesar das ideias inovadoras, essa teoria traz diversas formas de abordagens, assim tornando sua estrutura baseada em outras teorias administrativas. Assim tendo aspecto organizacionais formais e informais, possibilidade de aplicar essa teoria em diversos tipos, não se limitando ao setor industrial.

1.4 Áreas da Administração

1.4.1 Produção e Operações

A administração da produção e operações (APO) passou por várias evoluções ao longo do tempo, ajustando-se aos diferentes contextos organizacionais.

Por causa disso, tornou-se uma das principais áreas dentro das empresas. A administração da produção deve ser feita junto com as atividades da organização. Pela grande necessidade de adaptação para seu aprimoramento, surgiu o Planejamento e Controle da Produção sendo um suporte essencial..

1.4.2 Estratégica

É um processo que envolve organizar a empresa e suas atividades, com o objetivo de criar um ambiente produtivo

A análise da empresa é total, dado que é fundamental a análise por dentro e por fora dela

Sua implementação vai ser feita com os dados:

- Missão, valores e visão
- Análise de ambiente interno e externo
- Objetivos

Ela tem como características a orientação para o futuro, prezando pela visão ao longo prazo e objetivos futuros, flexibilidade e adaptabilidade, que ajusta estratégias conforme as mudanças do cenário de consumo, e alocação de recursos que visa a alocação boa de recursos incluindo capital humano, financeiro e tecnológicos

1.4.3 Sistemas de Informação

O sistema de informação tem como objetivo entender e analisar como ocorre o impacto das tecnologias de informação nos processos de escolhas gerenciais e administrativas das empresas.

Existem tipos de sistemas de informação, os principais são:

ERP;

CRM;

SCM;

SIG;

Relatórios Programados;

Relatórios de exceção.

Basicamente as pessoas e a tecnologias trabalham em conjunto para controlar e receber mais informações para alcançar as metas definidas pela empresa. Facilita a coordenação dos departamentos, setores, divisões e outros tipos de unidades organizacionais.

1.4.4 Marketing

A área de marketing envolve algumas atividades como a análise e segmentação de mercado, mas também o estudo de concorrência de uma certa empresa.

Além de envolver o estudo dos 4Ps, que são produto, preço, praça e promoção. Esses estudos se englobam nesta área que ajuda a empresa a ter seus departamentos e metas alinhados além de auxiliar na sua visibilidade.

1.4.5 Recursos Humanos

A Administração de recursos humanos é basicamente um conjunto de habilidades que visa administrar a comunicação entre as pessoas e as organizações.

Em si, envolve diversos cargos, como:

Gerentes de recursos humanos;

Técnicos de departamento pessoal;

Analistas de recursos humanos.

Seu propósito é cuidar, motivar e desenvolver talentos para uma maior eficiência, para uma melhora das estratégias da empresa, a maioria dos processos importantes passam pelo recursos humanos.

1.4.5.1 - Conceito de Comunicação

Dentro de uma empresa, o conceito da comunicação vem com a base de conseguir se expressar por meio de, opiniões, ideias e sentimentos, ou seja a troca de comunicação verbalmente e não verbal, compreendendo para promover uma comunicação eficaz, as empresas muitas vezes implementam reuniões com frequências, uso de ferramentas de comunicação interna, como e-mails e plataformas colaborativas.

Segundo Dewey, J. (1916 p.5) “A sociedade existe não apenas pela transmissão, pela comunicação, mas pode-se dizer com justiça que existe na transmissão, na comunicação.”

1.4.5.2 - Conceito de Comunicação Interna

A comunicação interna é o princípio vital para o sucesso de qualquer empresa, pois envolve uma corrente de informações por diferentes nichos dentro da empresa.

Ela está relacionada em todas as fontes de comunicação, desde memorandos, e-mails até reuniões e boletins informativos, têm como o objetivo principal deixar todos os colaboradores informados sobre os objetivos que a empresa deseja alcançar.

Hoje, podemos definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública (JOÃO, 2012, p. 22).

1.4.5.3 - Importância de Comunicação Interna

A comunicação interna é de extrema importância para um empresa, com essa comunicação sendo implantada de forma correta a melhora do clima organizacional é certa, assim como, o aumento da produtividade, a redução de efeitos de crise, facilitar a integração de novos funcionários e diminuição da taxa de rotatividade.

1.4.5.4 - Comunicação Interna e Cultura Organizacional

A comunicação interna e a cultura organizacional são fundamentais para o andamento de uma empresa. A comunicação interna refere-se ao fluxo de informações dentro da empresa, enquanto a cultura organizacional abrange os valores, crenças, comportamentos e práticas compartilhadas pelos colaboradores da empresa.

1.4.5.5 - Diferença entre comunicação interna e comunicação externa

Como seus nomes sugerem, a comunicação interna é a troca de ideias e informações com pessoas de dentro da sua empresa, como gestores, colaboradores e líderes, com a missão de tornar comum a comunicação com as pessoas de dentro da empresa para promover agentes e difundir os ideais da empresa.

Enquanto a comunicação externa com pessoas de fora da empresa, como clientes, concorrentes ou o governo, sua missão é promover a reputação de uma empresa para o público externo.

1.4.5.6 - Evolução das Práticas de Comunicação Interna ao Longo das Décadas

A comunicação interna é composta por 4 fases, assim se aprimorando e expandindo de acordo com o tempo. É comum que a empresa seja composta por mais de uma fase de comunicação interna.

A primeira fase da comunicação interna o fluxo de informação era unidirecional, assim fazendo a empresa ser a única fonte de informação. Ocorria maioritariamente por canais descendentes como a TV corporativa.

A segunda fase o fluxo de informação era bidimensional, assim ocorria a comunicação entre a empresa e os colaboradores. Nessa fase a liderança exerce um papel fundamental na comunicação, procurando o contato com os colaboradores.

Na terceira fase a mudança é feita para um modelo horizontal, fazendo com que os colaboradores participem dialogando com a empresa e com seus colegas. Basicamente os colaboradores viram agentes ativos na comunicação interna.

Já na quarta fase a abordagem é feita concentrada na experiência do colaborador, usando tecnologias e canais de comunicação. Essa foi a transição mais impactante onde a comunicação interna não é a única fonte de conteúdo.

2º CAPÍTULO: FERRAMENTAS E TÉCNICAS

2.1 Ferramentas da Comunicação Interna

As ferramentas da comunicação interna são meios digitais ou físicos para trocar informações para diferentes setores, pode ser feita por meio de imagem, fala e escrita. Elas são de extrema importância pois cuidam da satisfação dos colaboradores e conseqüentemente atinge o público externo.

Algumas dessas ferramentas mais utilizadas são:

2.1.1 E-mail Corporativo;

O E-mail é uma ferramenta voltada para conter informações rápidas, rotineiras ou importantes. Algumas de suas vantagens são o baixo custo, fácil utilização e permitir a comunicação entre os colaboradores.

2.1.2 Microsoft Teams;

Microsoft Teams é uma plataforma que é usada por corporações de empresa que permite a comunicação rápida e instantânea, o microsoft é um programa que só pode ser acessado apenas pelos seus funcionários, com ele é capaz de criar equipes e canais para reunir pessoas, personalizá-lo adicionando anotações, partilhar ficheiros, tarefas e pesquisas.

2.1.3 Rede Social Corporativa;

As Redes Sociais Corporativas ou plataformas de colaboração, são ferramentas projetadas para melhorar a comunicação e engajamentos entre os funcionários. As

redes sociais internas, permitem que todos os funcionários tenham acesso às atualizações importantes e comunicados da empresa de forma rápida e centralizada, além de oferecer uma visão clara das atividades da empresa e dos progressos dos projetos, melhorando a transparência organizacional.

2.1.4 Reunião ou Eventos.

As reuniões e eventos corporativos são feitos por meio presencial ou online, assim reunindo a equipe e discutindo e cooperando em prol da empresa.

A maior vantagem é receber a informação diretamente da liderança sem interferência de transmissão.

2.2 Técnicas

A empresa deve garantir meios de comunicação de fácil acesso e de fácil uso para todos os seus colaboradores;

Deve promover um ambiente de trabalho confortável para seus colaboradores, para que se sintam bem em se expressar, afim de melhorar a comunicação e produtividade;

Para motivação e atrair a atenção dos colaboradores, mostra-se eficaz o uso de ferramentas visuais e audiovisuais como gráficos, infográficos e podcasts da própria empresa;

Uso regular de feedbacks dentro da empresa se mostra positivamente eficiente para motivação dos colaboradores, e na organização da empresa, além dos colaboradores se sentirem valorizados.

3° CAPÍTULO: INFORMAÇÕES DA EMPRESA

Nome da Empresa: Microlins

Razão Social: Uniken Ensino e Com. de Mat. didático LTDA PP.

Ramo de Atividade: Cursos e Faculdades.

Localização: Av. São Miguel 4083, Ponte Rasa.

Porte: Médio. Quantidade de Funcionários: 17.

Missão: Temos a missão de profissionalizar as pessoas, transformando a educação no país.

Visão: Um bom ensino pode mudar um futuro e acreditamos nisso.

Valores: Nossos valores são trabalho em equipe, inovação e responsabilidade.

Histórico da Empresa: Tudo começou com alguns microcomputadores e uma turma de 15 alunos. Já com diversas unidades próprias operando com sucesso absoluto, a Microlins adotou o sistema de franquias para ampliação de sua rede, nascendo assim a Microlins Franchising.

3.1 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

3.1.1. Por que será feito?

Pois a falta dessa comunicação está atrapalhando o desempenho e desenvolvimento de todos os setores, assim, tendo a ineficiência de funcionamento.

3.1.2 Onde será feito?

Será feito dentro da área de comunicação na empresa da Microlins.

3.1.3 Quando será feito?

Será feito em etapas, assim com o aumento das reuniões sendo algo imediato e os investimentos após essa organização estar em dia na empresa.

3.1.4 Quem fará?

Nosso grupo, juntamente a gestão da Microlins, como, diretor e sua coordenação.

3.1.5 Como será feito?

Será feito a partir do contrato de serviços de comunicação mais conhecido como o pacote Office 365. Com esse serviço temos o Microsoft Teams como forma de realizar comunicações rápidas, contratação de jovens para melhor desempenho tecnológico e aprendizado daqueles de idade mais avançada.

3.1.6 Quanto vai custar?

Implementação de 2 novos funcionários: Salários:R\$1500,00/R\$3000,00

Pacote Office Business: R\$1989.00

REFERÊNCIAS

<https://www.significados.com.br/administracao/>

<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/evolucao-da-administracao-descubra-como-surgiu-seus-principios-e-fases/>

<https://administradores.com.br/artigos/poccc-x-podc>

<https://www.portal-administracao.com/2013/10/historia-da-administracao-completo.html>

<https://www.focoeducacaoprofissional.com.br/blog/administra%C3%A7%C3%A3o-conceitos-fundamentais-e-suas-aplica%C3%A7%C3%B5es>

<https://rockcontent.com/br/blog/comunicacao-interna/#:~:text=O%20principal%20objetivo%20da%20comunica%C3%A7%C3%A3o,ao%20que%20a%20empresa%20prega.>

<<https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2017/11/por-que-o-profissional-do-futuro-precisa-ter-habilidade-socioemocionais.html>>. Acesso em: 07 ago. 2020

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU BR. Com a evolução tecnológica, 65% das crianças terão empregos que ainda não existem, diz CEPAL. ONUBR, 18 jul. 2018. Disponível em:

<<https://nacoesunidas.org/com-evolucao-tecnologica-65-das-criancas-terao-empregos-que-ainda-nao-existem-diz-cepal/amp/>>. Acesso em: 06 ago. 2020

<https://qrpoint.io/blog/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/> dia- 27/03/24

<https://alloyal.com.br/blog/canais-de-comunicacao-externa#:~:text=O%20desenvolvimento%20de%20uma%20reputa%C3%A7%C3%A3o,e%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20da%20sua%20empresa.>

<https://deskfy.io/comunicacao-externa/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20externa%20%C3%A9%20toda,imprensa%20e%20sociedade%20em%20geral.>

<https://www.fsb.com.br/noticias/comunicacao-interna/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20interna%20%C3%A9%20uma%20estrat%C3%A9gia,difundir%20os%20ideais%20da%20empresa.>

<https://blog.solides.com.br/comunicacao-interna-2/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20interna%20%C3%A9%20o,dentro%20do%20ambiente%20de%20trabalho.>

cultura organizacional

<https://www.gupy.io/blog/cultura-organizacional>

comunicação interna

<https://www.fsb.com.br/noticias/comunicacao-interna/>

<https://gruponewway.com.br/blog/post/fases-da-comunicacao-interna>