

ETEC "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"
Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio

Davi dos Anjos Rizzo
Hayanny Helen Santos Regis
Kethylen Mariana da Silva Misson
Lauana dos Santos Crepaldi
Matheus Trindade Fernandes
Thalita Alves Siqueira

COMUNICAÇÃO INTERNA EM PEQUENAS EMPRESAS

Davi dos Anjos Rizzo
Hayanny Helen Santos Regis
Kethylen Mariana da Silva Misson
Lauana dos Santos Crepaldi
Matheus Trindade Fernandes
Thalita Alves Siqueira

COMUNICAÇÃO INTERNA EM PEQUENAS EMPRESAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico de Nível Médio em Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio sob a orientação dos Professores Gabriela Messias da Silva e Vicente Aparecido Scarambone.

Araraquara
2021

Davi dos Anjos Rizzo
Hayanny Helen Santos Regis
Kethylen Mariana da Silva Misson
Lauana dos Santos Crepaldi
Matheus Trindade Fernandes
Thalita Alves Siqueira

COMUNICAÇÃO INTERNA EM PEQUENAS EMPRESAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 26 de novembro de 2021

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientador: Vicente Aparecido Scarambone

Prof. Avaliador: Paula Ferreira dos anjos

Dedicamos esta obra aos nossos
familiares.

AGRADECIMENTO

A Deus...

Aos Professores. Gabriela Messias da Silva e Vicente Aparecido Scarambone
nossa orientadora, Gabriela Messias da Silva

À Etec Profª Anna de Oliveira Ferraz...

Aos professores...

Aos colegas de classe...

Aos demais que contribuíram para a construção do seu TCC.

Todos nós sabemos alguma coisa. Todos nós ignoramos alguma coisa. Por isso, aprendemos sempre.

PAULO FREIRE

RESUMO

Algumas das coisas mais difíceis de vermos hoje é empatia e bons relacionamentos. A maioria desses problemas são frutos de uma falta de comunicação. Por conseguinte, isso pode causar vários problemas entre pessoas como briga, desentendimentos, desânimo, ansiedade etc.- coisas que vemos na sociedade hoje. Dentro de uma empresa não poderia ser diferente. Em todas as áreas de nossa vida precisamos manter uma boa comunicação, nas organizações, é preciso para se ter um melhor andamento de produção, um trabalho mais eficaz, bons relacionamentos entre todos e evitar ansiedades e problemas emocionais nos funcionários como, por exemplo, a síndrome de burnout ou também pode-se desenvolver uma depressão. Para ser bem-sucedido nessa área temos que nos permitir entender o que é a comunicação interna, o que ela envolve, quais os métodos utilizados por ela e como fazer para aplicá-la em empresas de uma forma eficiente e que não prejudicial para os envolvidos.

Palavras-chave: Comunicação. Ansiedade. Relacionamentos. Empresa.

ABSTRACT

Some of the most difficult things to see today is empathy and good relationships. Most of these problems are the result of a lack of communication. Therefore, this can cause various problems between people such as fights, misunderstandings, discouragement, anxiety etc. - things that we see in society today. Within a company it couldn't be different. In all areas of our life, we need to maintain good communication, in organizations, it is necessary to have a better pace of production, more effective work, good relationships between everyone and to avoid anxieties and emotional problems in employees, such as, for example, burnout syndrome or depression may also develop. In order to be successful in this area, we have to allow ourselves to understand what internal communication is, what it involves, what methods it uses and how to apply it in companies in an efficient way that does not harm those involved.

Keywords: Communication. Anxiety. Relationships. Company.

Lista de Figuras

Figura 1 – Gráfico de Pesquisa de Campo.....	33
Figura 2 – Gráfico de Pesquisa de Campo.....	34
Figura 3 – Gráfico de Pesquisa de Campo.....	34
Figura 4 – Gráfico de Pesquisa de Campo.....	35
Figura 5 – Gráfico de Pesquisa de Campo.....	35

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 COMUNICAÇÃO	12
1.1 A importância da comunicação.....	12
1.2 Comunicação interpessoal.....	13
1.3 Processo de comunicação	15
1.4 Ruídos de comunicação	20
2 COMUNICAÇÃO INTERNA	22
2.1 Conceito	22
2.2 Problemas causados pela comunicação interna ineficiente	24
2.3 Diferença entre comunicação interna e endomarketing	27
2.4 Alinhamento da comunicação interna com o endomarketing.....	29
3 COMUNICAÇÃO INTERNA NA PANDEMIA	30
4 QUESTIONÁRIO	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIA	37
Anexo A – Declaração de Autenticidade	40

INTRODUÇÃO

Todos sabem que a comunicação é algo essencial em todas as áreas de nossa vida: na família, também dentro e fora de uma empresa. Desde sempre a comunicação foi o que nos permitiu entender uns aos outros. Não é à toa que já foram criadas inúmeras formas de melhorar a comunicação e até mesmo de dar essa oportunidade para pessoas que não tem a capacidade da fala, como por exemplo, pessoas com deficiência auditiva e vocal por meio das libras.

Assim como dentro da família é preciso uma comunicação eficiente para, conseqüentemente, ter uma boa relação entre os familiares, assim também é necessário ter uma boa comunicação entre os funcionários de uma empresa. Caso tal não seja aplicado, isso pode causar buracos em algum projeto como ausência de feedbacks, perda de produtividade, aumento de gastos etc. Portanto a comunicação interna é um recurso que todas as empresas precisam colocar em prática, independente do seu tamanho, desde a uma empresa grande como a Nike até pequenos empreendimentos.

O trabalho vai tratar da tecnologia e como ela aplicada na comunicação interna pode ajudar no crescimento de pequenas empresas. Pois com o aumento da tecnologia, a comunicação também deveria aumentar, e de fato ela evoluiu e temos diversas provas disso, como por exemplo os aplicativos de mensagem. Porém, algumas empresas pararam no tempo e não aproveitaram para desenvolver e evoluir seus métodos de comunicação para um melhor andamento da empresa, pelo contrário, acabam deixando seus funcionários perdidos quando se trata de receber uma mensagem, fazendo com o que o projeto ou tarefa pedido não seja bem executada, atrapalhando assim o crescimento da empresa.

Este tema de pesquisa foi proposto porque, por meio de uma breve pesquisa entre familiares, vimos uma grande necessidade de abordar esse assunto, pois muitas empresas ignoram este fator e acabam prejudicando um bom desenvolvimento dentro da companhia o que impede o crescimento dela. Este tema, comunicação interna, será de ajuda para a assistência dar mais atenção ao assunto abordado e ainda mais, poderemos indicar alguns métodos, voltados a tecnologia, que

podem contribuir para uma maior satisfação ao realizar tarefas e projetos numa empresa.

Esta pesquisa será útil pois se trata de um assunto atual e oportuno, tendo em vista que a maioria da assistência serão jovens estudantes da área administrativa que pretendem seguir nesta carreira. Portanto, este tema foi escolhido para ajudar esse público a usar nem a tecnologia ao aplicar a comunicação interna em suas futuras pequenas ou grandes negócios.

Os objetivos aqui presentes têm finalidade de realizar a proposta do trabalho.

O objetivo deste trabalho é entender o porquê a comunicação interna é tão importante para o crescimento de pequenas e grandes empresas. Por conseguinte, irá abordar problemas reais que são observados atualmente em empresas que não praticam uma boa comunicação e quais erros podem ser cometidos ao fazer um mal uso da tecnologia dentro da empresa e que problemas isso acarreta. Mas além disso, será exposto os métodos que podem ser aplicados para solucionar estes problemas, com o auxílio da tecnologia.

O objetivo é mostrar como pequenas empresas vão ter um melhor desempenho ao utilizar bem a tecnologia na comunicação interna.

Por conseguinte, irá abordar problemas reais em empresas atuais por não praticar boa comunicação e quais erros que quando vir a se cometer ao fazer um mal uso da tecnologia dentro da empresa e que problemas pode se acarretar. Mas além disso, expor os métodos para poder se aplicar para solucionar estes problemas, para auxiliar-se da tecnologia.

A metodologia da pesquisa será:

- Bibliográfica
- Pesquisa de Campo
- Coleta de Dados

1 COMUNICAÇÃO

1.1 A importância da comunicação

A comunicação é a base que mantém uma empresa, ela estabelece a integração e a integração nos relacionamentos. A comunicação se reinventa de forma Universal, deste modo atingindo as pessoas e várias organizações transformando conhecimento, ações, ideias e até pensamentos.

A comunicação nas empresas, tem grande necessidade de ser parte da identidade, de metas e objetivos da organização, assim representando sua imagem e consolidando sua reputação da melhor forma possível. Essa é uma grande função da comunicação que deve ser ensinada para todos os estudantes da administração.

O papel da comunicação na administração tem contato com:

- Orientar;
- Atualizar;
- Ordenar e reordenar o fluxo de atividades funcionais por meio das normas;
- Instruções;
- Cartas técnicas, índices etc.

A empresa que não favorece a cultura da comunicação e da participação acaba perdendo confiança, produtividade, qualidade, credibilidade e, conseqüentemente, clientes, negócios e mercado, o que significa baixa competitividade (MATOS,2009, apud LIMA,2021).

A importância da comunicação dentro das organizações é enorme, já a comunicação é uma ferramenta que promove sinergia para alcançar os resultados almejados e, quando bem trabalhada, auxilia na integração entre os colaboradores. Mas o processo somente é bem-sucedido quando o destinatário recebe, compreende e interpreta a mensagem.

Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem-informada, se seus integrantes não se comunicarem

adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.(RUGGIERO,2002).

1.2 Comunicação interpessoal

Começando pela definição, a comunicação interpessoal, dizendo de forma simples, é a habilidade de transmitir, receber e interpretar ou compreender sinais verbais ou não verbais. Isso pode englobar uma gestão de informação, comportamentos, comunicação verbal e não verbal pessoalmente e/ou por meio da tecnologia, que é o ponto da nossa pesquisa.

Tudo em nossa vida gera consequências e com a comunicação não é diferente. Na verdade, podemos dizer que uma boa comunicação é crucial para várias áreas de nossa vida, em uma empresa não é diferente. Quando aplicamos uma comunicação clara e eficaz, isso fortalece relacionamentos, confiança e respeito no ambiente de trabalho. Ajudando, por sua vez, a empresa a ter resultados mais positivos. Pois quando se tem um bom trabalho em equipe, ocasionalmente também há um melhor e organizado desempenho de produção, até porque os funcionários estão mais tranquilos e motivados.

Segundo Barbosa (2021), "De modo geral, a comunicação tem diversas funções. Informar, motivar, expressar emoções, comandar, persuadir, interagir".

A comunicação não serve apenas para mandar ou aceitar ordens, mas também para motivar e ser motivado.

Uma boa comunicação é uma comunicação efetiva. Isso envolve mais aspectos do que apenas trocar informações. É sobre entender a emoção e as intenções por trás da informação que o outro passa, ser capaz de transmitir claramente uma mensagem (para os mais diversos interlocutores), captar todo o sentido do que está sendo dito e conseguir mostrar ao outro que ele está sendo ouvido e compreendido. (BARBOSA, 2021).

A comunicação bem aplicada é algo essencial para a boa reputação de uma empresa pois ela está diretamente ligada com o bem-estar dos empregados, principalmente ao emocional. Ou seja, uma boa comunicação é vital para a segurança do trabalho.

Quando falamos sobre comunicação interpessoal não podemos esquecer de falar sobre Mark Murphy que estudou durante muito tempo tal assunto. Em seu estudo, Murphy descobriu 4 estilos de comunicadores: o pessoal, o analítico, o intuitivo e o funcional.

O comunicador pessoal valoriza a linguagem emocional. Ele não foca apenas no que as pessoas pensam, mas também no que sentem. O comunicador analítico gosta de trabalhar com fatos, números e dados. O intuitivo é o comunicador direto. Ele gosta de uma visão ampla e sem detalhes. Já o comunicador funcional é detalhista. Gosta de processo, cronogramas, passo a passo e planos bem pensados.

Ao analisar esses estilos que Murphy descobriu, não significa que temos que mudar nosso jeito ou fingir ser algo que não somos. Mas é importante procurar nos ajustar para contribuir para um melhor transmissão e compreensão de mensagens na empresa. Quando identificar um problema é preciso pensar na melhor forma de comunicá-lo levando em conta o nosso estilo, mas além disso, também levar em conta o estilo do outro que vai receber a mensagem. Isso não se aplica apenas a problemas que precisam ser relatados, mas a qualquer situação, desde apenas um comunicado até uma advertência. Pode-se perguntar: será que a pessoa gosta de ir direto ao ponto? Será que o modo como vou dizer vai ofendê-la ou só piorar a situação? Perguntas assim podem ajudar a contribuir para um melhor ambiente de trabalho. É importante ressaltar que essa procura de melhora deve ser empenhada tanto pelo empregado quanto pelo empregador.

Em outras palavras, a boa comunicação interpessoal consiste no domínio tanto da fala, escrita e expressão corporal quanto da escuta, leitura e observação. Não basta saber se expressar, é preciso ser capaz de aprender e interpretar o que os outros têm a dizer. (COMUNICAÇÃO, 2018).

Outra coisa a se salientar ao falar sobre comunicação interpessoal é de estar atento aos sinais não verbais, principalmente os que têm cargos maiores como chefes, líderes, RH e CIPA. Estar atento ajuda a identificar um comportamento fora do normal ou perceber que um funcionário está bem para que assim possam procurar soluções rápidas e motivacionais para um melhor andamento na empresa e produção, ou seja, um melhor ambiente de trabalho e uma melhor reputação.

1.3 Processo de comunicação

Comunicação é um substantivo do Latim que trata do ato ou o feito de comunicar-se. A comunicação é definida como a troca de informações por meio de alguns métodos, no caso a linguagem da fala, escrita, sinais e aparelhos eletrônicos. A comunicação proporciona o diálogo entre diferentes classes sociais, divulgação de informações de produtos e ideias, a conversação sobre opiniões e serviços. Comunicar se é um acordo que liga as pessoas em uma troca de informações, de pensamentos, conhecimentos, valores e opiniões que elas precisam ter para viver em uma sociedade em harmonia.

Temos carências, necessitamos de informações, temos expectativas, buscamos integração, buscamos o desenvolvimento e a realização nas coisas pessoais, profissionais, intelectuais, emocionais e familiares, procuramos respostas para iluminar nossas dúvidas e temores, buscamos sentido para nossa existência, desejamos sempre aprender mais, para vivermos melhor, entre outros. (MORAM,1994).

O conceito de comunicação é referente a uma interação em que as pessoas tornam em comum seus sentimentos, pensamentos e conhecimentos não apenas porque os expressam, mas porque interagem umas com outras. Ao compartilhar essas mensagens, as pessoas estão transmitindo o que sentem, pensam, precisam e esperam, para que outras possam concordar, discordar ou ajudar.

O processo da comunicação é formado por uma sucessão de acontecimentos que ocorre quando o emissor (codificador) emite uma mensagem (sinal) ao receptor (decodificador), através de um canal. O receptor interpretará a mensagem que pode ter chegado até ele com algum tipo de barreira (ruído, bloqueio, filtragem) com isso, dará o feedback ou resposta, completando o processo de comunicação.

Segundo Chiavenato, em 2006, conforme citado por Goulart, em 2015: “A comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social”

Os elementos do processo de comunicação são:

Emissor ou remetente:

Quem envia a mensagem, seja pela oral, escrita, gestos, expressões, desenhos etc. Pode ser um indivíduo ou um grupo, uma empresa, uma instituição ou uma organização informativa (rádio, site, TV etc.);

Mensagem:

O conteúdo das informações transmitidas, do que é comunicado. Pode ser visual, audiovisual, virtual e auditiva;

Código:

Um conjunto de sinais estruturados que pode ser verbal ou não-verbal. Trata-se da maneira pela qual a mensagem se organiza;

Codificar:

Transformar, num código conhecido para o emissor e receptor, a intenção da comunicação;

Canal:

É o meio utilizado para a transmissão da mensagem. O canal pode ser uma revista, jornal, livro, rádio, internet, telefone, TV etc.;

Receptor ou destinatário:

Quem recebe a mensagem (lê, ouve, vê), quem a decodifica. Também pode ser uma pessoa apenas ou um grupo;

Descodificar:

Decifrar o conteúdo da mensagem;

Ruídos na comunicação:

Qualquer elemento que interfira no processo da transmissão de uma mensagem de um emissor para um receptor. Os ruídos podem ser resultados de elementos internos e externos;

Feedback:

Informação que o emissor obtém e pela qual sabe que sua mensagem foi recebida e compreendida pelo receptor.

Na opinião de Chiavenato, 1987, disse: “A comunicação como atividade administrativa tem dois propósitos principais ‘proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir nas suas tarefas’ e ‘proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos’. Esta comunicação é composta pelos canais, formal e informal classificados.” (apud LEMES,2012)

A comunicação é classificada em:

Comunicação Verbal:

É realizada pela linguagem falada ou escrita, utiliza palavras para estabelecer essa comunicação tanto na forma escrita como na oral. A linguagem verbal é linear, ou seja, seus sons se sucedem um após o outro, no tempo da fala ou no espaço da linha escrita como: conversas, bilhetes, cartas, e-mails, telefonema etc.;

Comunicação Não-Verbal:

É aquela que não utiliza palavras para estabelecer a comunicação, usa outras formas, como gestos, sinais, símbolos, cores, luzes. Os apitos, bandeiras, buzinas, desenhos, expressões faciais, placas, sinais de trânsito, sirenes etc.;

Comunicação Mista:

Esse tipo de comunicação faz uma junção dos recursos e meios da comunicação verbal e não-verbal. Muito usada em processo de apresentação e treinamentos de pessoas.

Como diz, Gaudêncio Torquato, em 1986: “Se um gerente não conhece a natureza, perfil, gostos, atitudes, expectativas, vontades, a realidade cotidiana, dos receptores aos quais se comunica, ou seja, nesse caso seria o conhecimento sobre o perfil dos funcionários, ou quem se comunicar vai provocar ruídos em sua comunicação.” (apud LEMES,2012).

Temos 6 formas de comunicação, elas sendo:

Comunicação Intrapessoal:

Essa comunicação é voltada a uma única pessoa, referente as ideias do indivíduo, a famosa “voz interior”. Com essa forma debatemos nossas dúvidas, nos confrontamos pelas decisões a tomar, consultamos nossa consciência, princípios e valores. O emissor e receptor são a mesma pessoa.

Comunicação Interpessoal:

É a comunicação que possibilita a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Cada pessoa, consideramos como, interlocutor, troca informações baseadas em seu interesse pessoal. Essa troca de mensagem pode ser direta e imediata ou indireta e mediada.

Comunicação Grupal:

É realizada com pequenos grupos sociais, como famílias, grupos informais, grupo de amigos ou pequenas associações. Geralmente, os grupos preservam uma relação interpessoal direta, na qual os comportamentos estão determinados pelas personalidades ou posição que exercem no grupo.

Comunicação Organizacional:

São desenvolvidas em empresas, órgãos públicos, e outras instituições. Nessa comunicação há troca de mensagens e seus sistemas de comunicação.

Comunicação Institucional:

O intuito é informar os públicos interessados sobre uma determinada instituição. Essa comunicação é responsável pela criação e fortalecimento da identidade, imagem e marca de uma organização, com ações que promovam o diálogo e interação com seus públicos, sejam eles internos (colaboradores e funcionários) ou externos (clientes, parceiros, imprensa e sociedade em geral).

Comunicação Empresarial:

Tem como objetivo informar o público interno e externo sobre assuntos de seu interesse, de tornar seu ambiente de atuação mais favorável aos seus interesses estratégicos.

Seja em família ou nos negócios, a comunicação expressada de forma errada designa perder oportunidades de construção de bons relacionamentos, item fundamental para desenvolver em qualquer ambiente da nossa vida, seja pessoal ou profissional.

Na vida pessoal, a comunicação existe como um fato de extrema importância para que possamos demonstrar nossas necessidades, objetivos, acontecimentos, ideias e outros, deixando claro que quem não se comunica de maneira eficaz, acaba por prejudicar nas relações sociais e muitas vezes excluídos de certos grupos sociais.

Na esfera empresarial os conceitos caminham juntos, pois as informações empresariais elaboradas e transmitidas causam impacto nas relações da empresa, tanto em termos da criação de um local de trabalho produtivo, como nos processos de tomadas de decisões que possam incentivar a competitividade organizacional.

1.4 Ruídos de comunicação

Ruídos de comunicação são falhas na comunicação da empresa, que podem ser causadas por diversos fatores, como mensagens mal elaboradas e a falta de compreensão de quem recebe as mensagens ou até barulhos incômodos no ambiente de trabalho ou até problemas fisiológicos que causam falhas. Os ruídos podem ser internos ou externos.

Existem quatro tipos de ruídos e eles são:

Ruido físico

Ruido físico são barulhos que interferem na entrega da mensagem entre quem fala e quem ouve, dificultando o entendimento da mesma. Eles estão diretamente conectados ao ambiente e canal usados para a comunicação. (SOAP,2020).

Exemplos de ruídos físicos:

- Conversas paralelas no ambiente;
- Sons de animais e carros da rua;
- Máquinas de xerox, ar-condicionado, computadores entre outros.

Ruídos fisiológicos

Ruídos fisiológicos são problemas ou costumes corporais de quem fala ou ouve, desconfortos podem causar mal entendimento de frases e impossibilitar a comunicação. Exemplos de ruídos fisiológicos são:

- Dores de cabeça;
- Enjoo;
- Falas aceleradas ou lentas demais;
- Fome;
- Fadiga.

Ruídos psicológicos

Ruídos psicológicos estão ligados ao nosso estado mental e personalidade que interferem na maneira em que nos comunicamos. (Eliana Terracata, Sobre barreiras e RUÍDOS DE COMUNICAÇÃO, 2020).

Exemplos de ruídos psicológicos:

- Timidez
- Preconceito
- Preocupações que não tem a ver com o assunto debatido e podem tirar a atenção
- Emoções exacerbadas, como alegria ou raiva.

Ruídos semânticos

O ruído semântico está diretamente ligado a linguagem e interpretação, quando o falante e o ouvinte não entendem um ao outro por interpretarem algumas palavras de formas diferentes. (Eliane Terracata, Sobre barreiras e RUÍDOS DE COMUNICAÇÃO, 2020).

Alguns exemplos de ruídos semânticos são:

- Pessoas conversando em idiomas diferentes e que não entendem;
- Uso de gírias e jargões regionalistas;
- Linguagem muito formal ou muito informal.

Evitar ruídos na comunicação é algo vital para a empresa, pois eles podem causar sérios problemas, como, insatisfação dos clientes, diminuição da produtividade e distorção nas mensagens.

Segundo Peter Drucker “sessenta por cento de todos os problemas administrativo resultam de ineficácia da comunicação”. (apud TECLÓGICA, 2016).

Documentação correta das mensagens, comunicação das ideias com clareza, ser um bom ouvinte e valorização do lazer fora do trabalho podem ser alguns métodos para diminuir os ruídos na comunicação.

2 COMUNICAÇÃO INTERNA

2.1 Conceito

Ao falar sobre o conceito da comunicação interna, podemos dividir esse assunto em 3 partes: o que é, o que envolve e porque aplicar.

Comunicação interna é uma estratégia utilizada nas organizações para estabelecer canais que possibilitem o relacionamento com o público interno e tem o papel de tornar comum a mensagem destinada aos seus colaboradores, com o propósito de motivar, estimular, promover agentes e difundir os ideais da empresa. (FSB, 2020).

A comunicação está ligada aos bons resultados de uma empresa. Ela provoca uma boa relação entre todos os funcionários e chefes, o que ajuda a empresa a alcançar suas metas de forma organizada e mais eficiente. Isso também permite que as ações da empresa ou organização sejam divulgadas de forma clara e direta.

O site continua:

"De acordo com pesquisa do Project Management Institute (PMI), em média 56% dos projetos de uma empresa fracassam devido a problemas na comunicação entre os colaboradores." (FSB, 2020).

Cada organização deve analisar seus objetivos para escolher o método de comunicação mais apropriado para seu ambiente de trabalho.

Há vários métodos que se pode usar como a comunicação escrita que é mais indireta usando quadros de aviso, e-mail, internet etc. Também há a comunicação oral que é direta normalmente utilizando palestras e reuniões para receber um feedback e ter discussões de ideias etc. também temos a comunicação vertical onde se falam os líderes das organizações para desenvolverem estratégias e resolverem assuntos restritos. A comunicação horizontal é feita entre funcionários normalmente mais usada para melhorar relacionamentos. E a comunicação diagonal que pode ser exercida entre todos na empresa, normalmente usada para contar novidades.

É importante lembrar que essa análise para entender o melhor método para sua organização deve ser contínua, sempre atualizando seus conhecimentos.

Como já foi citado, é importante aplicar uma boa comunicação por vários motivos. Primeiro de tudo, porque isso motiva os funcionários o que automaticamente ocasiona num trabalho mais agilizado, bem-feito e organizado. Conseqüentemente ajuda a melhorar o crescimento e reputação da empresa ou organização. Uma boa comunicação também evita desentendimentos no ambiente de trabalho, fazendo com que o mesmo seja leve e agradável

"Gestores e funcionários têm que estar atentos ao ritmo e às condições de trabalho para que ninguém tenha seu psicológico abalado durante e depois do expediente."(ENTENDA...,2021)

Também não podemos nos esquecer da saúde mental. Os que exercem um cargo maior devem se atentar a isso. Devem tomar cuidado para não deixar que a falta de comunicação ou uma falha na mesma causem ou agravem algum estresse nos funcionários. Isso pode trazer sérias conseqüências como o descontentamento do funcionário na organização e conseqüentemente uma queda na produção ou até mesmo perda de trabalhadores. Também se identificarem algum estresse deve-se procurar sábias soluções o mais rápido possível.

2.2 Problemas causados pela comunicação interna ineficiente

A comunicação é presente na vida da maioria dos seres humanos, é com ela que fazemos coisas simples como, comprar um eletrodoméstico ou mais complexas como um discurso político. Sem ela não conseguimos atender necessidades das pessoas e nem mesmo as nossas. No ambiente de trabalho não é diferente, uma boa comunicação é um fato muito importante para o crescimento de qualquer empresa.

Quando feita incorretamente ou até mesmo não feita, a comunicação pode causar muitos danos. O primeiro problema diz respeito ao estabelecimento de metas das empresas e cumprimento das próprias.

1. Funcionário não antenado às metas da empresa

Quando se está num ambiente empresarial, é normal que sejam estabelecidas metas grandes para o ano e pequenas metas ao longo dos meses.

O correto seria que os funcionários fossem lembrados todos os dias o motivo pelo qual estão realizando suas tarefas diárias, porém, se a empresa não contar uma boa comunicação, essas metas vão ser lembradas pouquíssimas vezes, fazendo com que os funcionários não saibam nem sequer para o quê estão trabalhando e nem o propósito de todo o trabalho naquele ano.

2. Índice de produtividade reduzido

Com a falta da comunicação interna, desavenças acontecem com mais facilidade dentro do ambiente de trabalho, ideias começam a se contradizer, causando a diminuição da eficiência dos colaboradores.

3. Dificuldade na tomada de decisões

A tomada de decisão se torna um pesadelo quando precisa ser executada em uma organização com comunicação interna ineficiente. Com a ausência da intercomunicação entre os setores da instituição, eles acabam tendo concepções diferentes, provocando um impasse para os proprietários na hora de cumprir os propósitos.

4. Os funcionários têm medo de fazer perguntas

"Os gerentes que não têm tempo ou paciência para as perguntas de sua equipe não serão capazes de orientar e treinar adequadamente suas equipes" (SLOTOSCH, 2021, n.p).

É de extrema importância que os trabalhadores tenham liberdade de fazer perguntas e tirar suas dúvidas com os seus superiores, pois, assim evitarão supostas deduções precipitadas e erradas.

5. Reuniões ineficazes

Muitas das reuniões feitas em empresas com falta de comunicação utilizam um grande período dos funcionários e no fim não chegam a nenhum resultado.

O agendamento de uma reunião presencial só deve ser realizado caso seja imprescindível. Caso contrário, pode ser feita por videoconferência ou e-mail, não há necessidade de deslocar os colaboradores de suas funções. (XERPAY, 2019).

6. Falta de feedback

Um dos problemas mais comuns dentro das organizações é a falta de feedback. Todo trabalhador gosta de receber um elogio, crítica construtiva ou até mesmo ser alertado de um erro cometido no seu trabalho. Cada um desses feedbacks, faz com que o subordinado tenha mais ânimo para trabalhar no ambiente empresarial.

Muitas empresas implementam feedbacks estruturados uma vez por ano, com acompanhamento do RH e um grande planejamento envolvido. Essa iniciativa é válida, mas não deve substituir o feedback contínuo, feito no dia a dia. (XERPAY, 2019, n.p).

7. Muitas reclamações dos clientes

O sétimo e último problema listado fala sobre as reclamações feitas pelos clientes, que sim, também pode ser um sinal de que a comunicação interna da empresa está sendo ineficiente. Se o funcionário está feliz dentro da empresa, ele vai atender muito bem o consumidor, que vai sair feliz e voltará na empresa futuramente.

Como no problema anterior, a falta de feedback pode causar grandes danos e perda de muitos clientes.

Como fazer esse feedback para saber se o comprador está satisfeito?

Pode ser feito por pesquisas online, questionários curtos presencialmente ou até mesmo uma pergunta simples feita oralmente, o importante é ter esse retorno do cliente para com o funcionário.

Todos esses problemas que foram abordados, são o que fazem a comunicação interna de uma empresa ser ineficiente, resultando em uma organização desestabilizada com funcionários e clientes descontentes.

Entretanto, todas essas adversidades têm soluções também retratadas no texto que podem lapidar completamente o relacionamento dentro do ambiente empresarial.

2.3 Diferença entre comunicação interna e endomarketing

A comunicação interna, é a voltada ao público interno das organizações. As estratégias envolvem todas as formas possíveis de diálogo que a sua empresa tem com os seus colaboradores, podendo utilizar ferramentas como jornais e revistas, entre outros.

Em geral, é trabalhada por profissionais de relações públicas, jornalismo ou comunicação que, através de todas as formas de comunicação, publicam informações institucionais, ações, resultados, programas e metas, sempre de maneira objetiva e clara para que tudo fique claro.

Nos dias atuais, a comunicação é tipo escambo. Quer dizer que não apenas os gestores podem transmitir e repassar mensagens aos colaboradores. Nas organizações contemporâneas, os funcionários têm voz e também podem participar por meio de canais de resposta, dando seu feedback e contribuindo com melhorias não só para a área de trabalho, pode até ser para o produto ou serviço oferecido pela empresa ou organização.

O objetivo principal da comunicação interna é fazer com que todos entendam os objetivos da empresa e se identifiquem com eles. Ela também é responsável por melhorar (ou criar) um fluxo de informação entre os setores, de modo que todos possam falar e ser ouvidos pelos líderes. (HAMPF, 2018)

O endomarketing, está relacionado a motivação e interação entre empresa e colaboradores. Desse modo, as ações de comunicação são trabalhadas com o objetivo de fazer com que o funcionário “vista a camisa” da empresa, se sinta parte da empresa/organização aumentando a sua produtividade.

À comunicação interna já é ao contrário, que ocorre de forma mais objetiva sobre informações institucionais, metas e indicadores, o endomarketing exige um maior planejamento, já que está ligado diretamente com a cultura organizacional. Então, uma empresa que deseja introduzir ações de endomarketing precisa definir uma pessoa como responsável pelas ações, realizar um planejamento estratégico minucioso e criar programas que tenham como objetivo principal a motivação e interação entre empresa e colaboradores.

O endomarketing vê os funcionários como clientes internos da organização — ou seja, os colaboradores são consumidores e propagadores de sua marca e produtos. (HAMPF, 2018).

2.4 Alinhamento da comunicação interna com o endomarketing

Como já dito anteriormente, o endomarketing exige planejamento, e principalmente a participação dos responsáveis pela comunicação interna da empresa ou organização. O ponto comum é o resultado que a empresa obtém e neste sentido endomarketing e comunicação interna devem aproveitar a melhor sinergia existente para oportunizar o alinhamento.

Um exemplo, seria trabalhar a motivação com reconhecimento e interação através de metas atingidas pela empresa ou organização, ou ações sociais realizadas. Nesse caso, teremos ações de endomarketing apoiada em elementos amplamente divulgados através da ferramenta de comunicação interna, fortalecendo o objetivo e existência da organização ou empresa.

3 COMUNICAÇÃO INTERNA NA PANDEMIA

O ano de 2020 foi um ano de muitas mudanças para a comunicação interna das empresas, com a chegada de uma pandemia que fez com que as pessoas não pudessem ter contato direto, o desafio principal das organizações foi manter os colaboradores ativos e engajados. Mudanças foram feitas para ajudar na adaptação das empresas e a tecnologia foi um grande protagonista nesta nova situação.

“De acordo com uma pesquisa realizada pela empresa de consultoria BTA, o modelo de trabalho home office se tornou o padrão para ao menos 43% das empresas brasileiras, por conta da pandemia”. (CASTRO, 2021).

Podem ser utilizadas várias ferramentas digitais, mas elas têm que ser eficientes para os funcionários. De acordo com Pascoal:

Existem várias formas dentro da tecnologia de comunicação, mas é necessário saber como utilizá-las. Não adianta eu ter uma ferramenta para fazer reuniões diárias, para entrar em contato com o colaborador, se eu não utilizo isso de maneira eficiente, não tenho um cronograma, e não tenho um funcionamento lógico de como eu vou cuidar do meu colaborador a distância. O gestor precisa criar uma cultura digital, trazer aquilo que ele fazia na empresa, para o digital. (apud CASTRO, 2021).

Aplicativos antigamente rejeitados pelas empresas ganharam destaque, como o WhatsApp por exemplo, com longo alcance e de fácil utilização, ele tem sido uma ótima ferramenta para compartilhar informações com agilidade e assertividade das informações.

“a ferramenta foi eleita a preferida entre os colaboradores entrevistados na pesquisa, sendo a mais escolhida em 38,7% dos casos”. (IDEAFIX, 2020).

Nessa nova fase da comunicação interna um dos maiores problemas são as informações falsas, que na internet se propagam facilmente. Algumas formas de lidar com essas informações são:

- Verificar a veracidade das informações;
- Ler o conteúdo sempre até o fim antes de compartilhá-lo;
- E procurar por soluções e proteções para o seu meio digital.

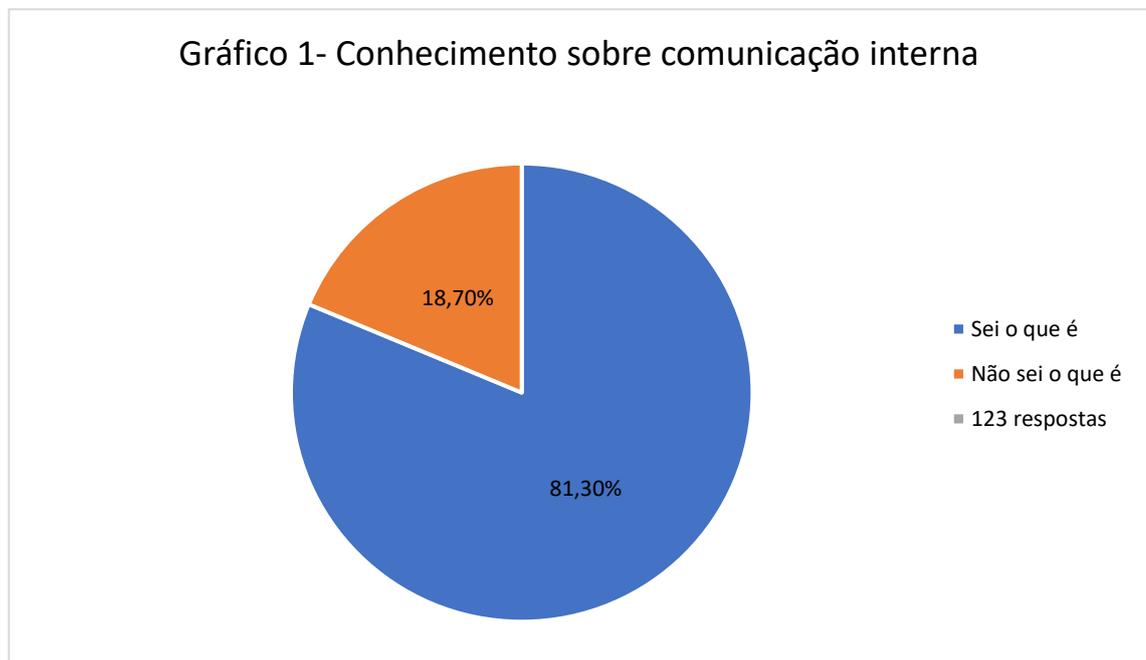
Em resumo a nova era da comunicação interna é rápida e é necessário uma grande cooperação entre gestor e colaboradores, mas essas inovações são benéficas e vão durar muito após o fim da pandemia.

4 QUESTIONÁRIO

Método de pesquisa

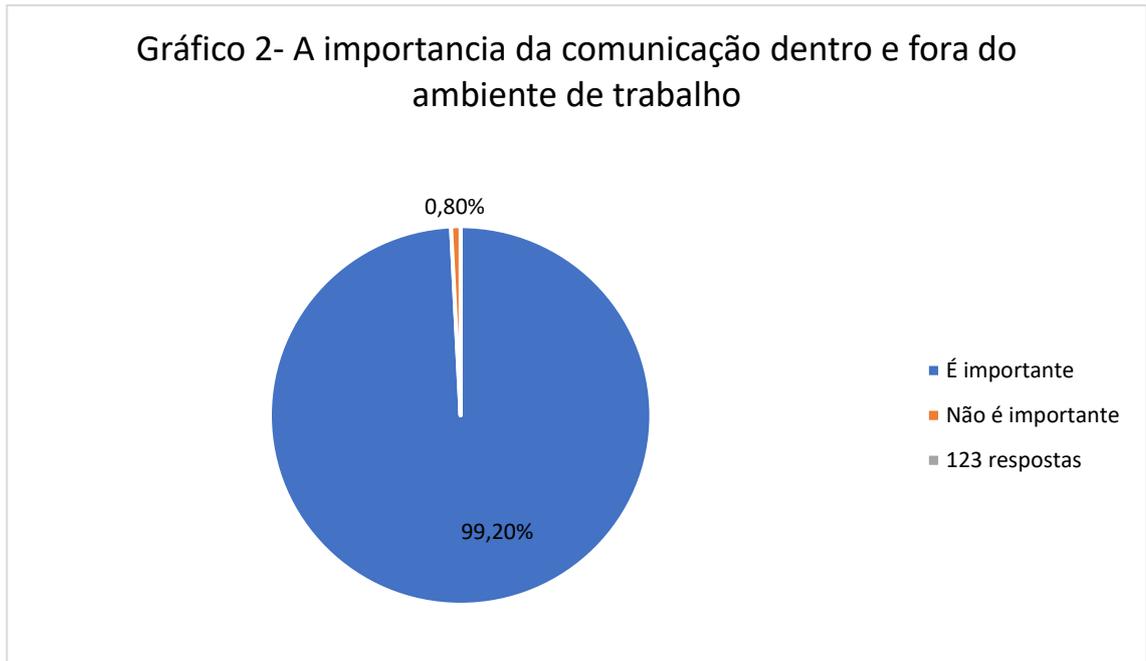
O método utilizado foi a pesquisa de campo (um formulário no Google Forms) que é utilizada de empresas a aplicativos. Ela é utilizada quando se precisa receber as informações do público para a qual está voltada.

Resultados



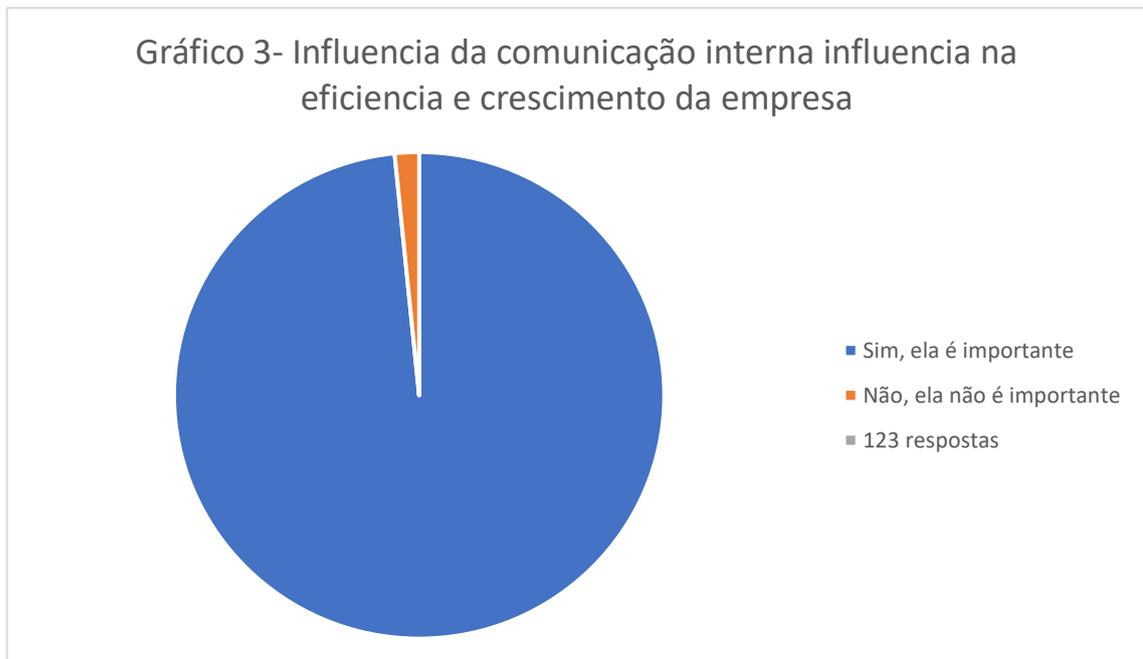
Fonte: elaborado pelos autores, Araraquara (2021).

Mesmo a grande maioria dos entrevistados sabendo o que é a comunicação interna, as outras pessoas nem sabe o que ela significa. Ressaltando a importância de se falar sobre ela, pois não se sabendo da existência dela como podemos nos relacionar de uma maneira que consigamos entender os problemas e as angústias de outras pessoas.



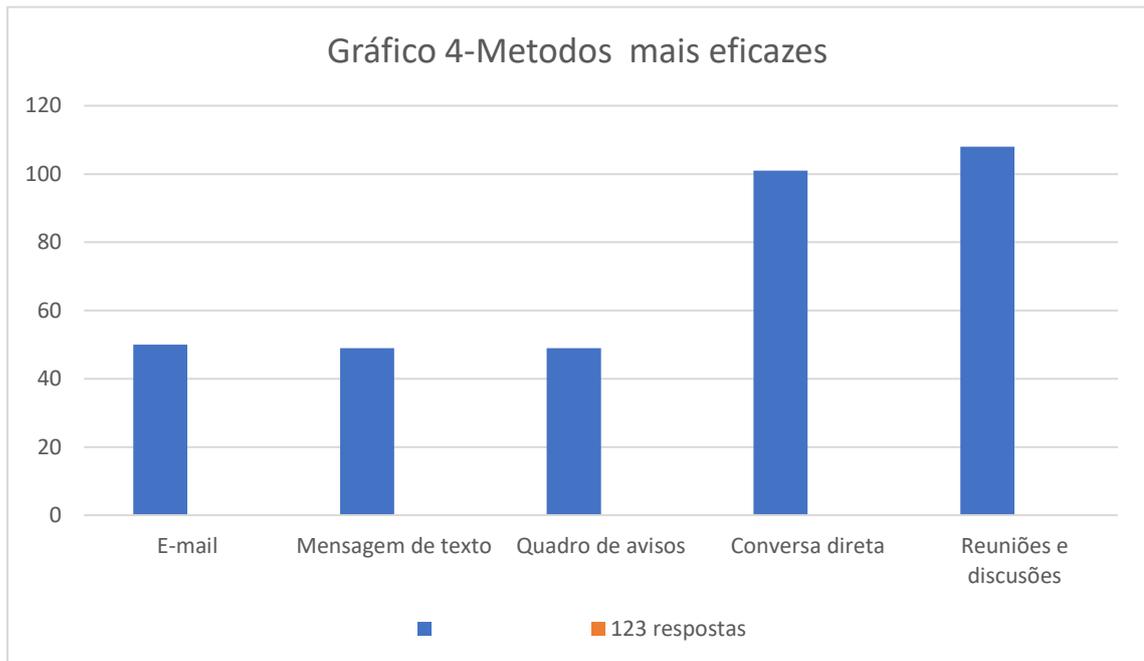
Fonte: elaborado pelos autores, Araraquara (2021).

Com quase todos concordando com a pergunta, podemos alegar que a comunicação é um dos fatores mais importantes para se conseguir realizar um trabalho da melhor maneira possível sem que haja nenhum mal-entendido ou contratempo.



Fonte: elaborado pelos autores, Araraquara (2021).

Com a grande maioria dos entrevistados concordando não há muito do que se falar exceto que a comunicação ajuda em não só melhorar a eficiência de uma empresa, mas também ajuda a fazer a organização crescer e melhorar, pois com uma comunicação eficiente os funcionários vão conseguir expressar sua visão sobre a situação abordada.



Fonte: elaborado pelos autores, Araraquara (2021).

Quanto aos métodos, os entrevistados puderam escolher entre cinco opções, três mais informais e outras duas mais formais. Mas quando se trata de comunicação as pessoas preferiram muito mais um lado mais humano que envolvesse se comunicar direto as pessoas, pois mesmo os e-mails e mensagens de texto sendo eficientes não se pode passar 100% do que se está pensando por eles por isso preferem um lado mais humano porque sentem que eles estão falando com outra pessoa e não só uma máquina.



Fonte: elaborado pelos autores, Araraquara (2021).

Todos os entrevistados concordam que a tecnologia poderá e irá ajudar a melhorar a comunicação entre os funcionários e tanto com os supervisores quanto com a diretoria da empresa, porque mesmo não sendo comum um simples funcionário conversar e expor seus pensamentos diante um chefe dele, com a tecnologia ele pode se comunicar com eles muito mais facilmente o que ajudara a empresa a entender os descontentamentos de seus funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com esse trabalho que a comunicação interna é essencial para as organizações, tanto para manter um ambiente de trabalho harmonioso e de fácil diálogo e convívio como, conseqüentemente, um melhor desempenho de produção e assim ajudando no crescimento das organizações.

Pode-se usar várias ferramentas para ajudar nesse quesito como e-mail, mensagens de texto, quadros de aviso, reuniões etc. Mas o mais importante é que a pessoa que irá passar a mensagem saiba escolher o melhor método para a ocasião e que ele seja simples e claro. Também devesse ser direto evitando o 'telefone sem fio' e criando furos nas mensagens e más interpretações.

Também podemos concluir que a tecnologia se mostrou ainda mais importante na pandemia para as organizações. Uma das ferramentas mais usadas foi o WhatsApp por conta da praticidade. Porém, com isso também surgiram obstáculos como as fakes News, mas são fáceis de lidar e evitar.

Em resumo, é de grande importância falar sobre o termo comunicação interna e aplicá-la nas organizações para que possamos ver cada vez mais grandes e harmoniosas empresas.

REFERÊNCIA

7 PRINCIPAIS problemas de comunicação nas empresas: quais são e como evitar. 2019. Disponível em: <https://xerpay.com.br/blog/problemas-comunicacao-empresas/amp/>. Acesso em: 21 out. 2021.

A IMPORTÂNCIA da comunicação. 2021. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-comunicacao-2>. Acesso em: 05 set. 2021

A IMPORTANCIA da comunicação interna para o sucesso organizacional. 2021. Disponível em: https://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K213189.pdf. Acesso em: 05 set. 2021.

BARBOSA, Suria. **O que é comunicação interpessoal**, 2021. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-comunicacao-interpessoal/>. Acesso em: 26 ago. 2021.

BAUM, Eder. **7 Problemas que uma comunicação interna ineficiente pode gerar**. 2016. Disponível em: <https://www.sabesim.com.br/problemas-que-uma-comunicacao-interna-ineficiente-pode-gerar/>. Acesso em: 21 out. 2021.

CASTRO, Tarsila, **As mudanças da comunicação nas empresas durante a pandemia**. 2021, <https://www.folhape.com.br/economia/as-mudancas-da-comunicacao-nas-empresas-durante-a-pandemia/173815/>. Acesso em: 20/10/2021

COMUNICAÇÃO interna na pandemia. 2020, <https://ideafix.com.br/comunicacao-interna-na-pandemia/>. Acesso em: 20/10/2021

COMUNICAÇÃO interna: entenda o que é e como colocar em prática. 2020. Disponível em: <https://www.fsb.com.br/noticias/comunicacao-interna/>. Acesso em: 13 out. 2021

COMUNICAÇÃO interna: como evitar ruídos na comunicação da empresa. 2016, <https://www.teclogica.com.br/comunicacao-interna-como-evitar-ruídos-na-comunicacao-da-empresa/>. Acesso em: 4 set. 2021.

COMUNICAÇÃO interpessoal. 2018. Disponível em: <https://xerpay.com.br/blog/comunicacao-interpessoal/amp/>. Acesso em: 26 ago. 2021.

COMUNICAÇÃO: o que é e quais os tipos de processo de comunicação. 2021. Disponível em: <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/comunicacao-o-que-e-quais-os-tipos-processo-de-comunicacao/>. Acesso em: 4 set. 2021

ENDOMARKETING x comunicação interna: você entende a diferença? 2016. Disponível em: <https://www.teclogica.com.br/endomarketing-x-comunicacao-interna-voce-entende-diferenca/>. Acesso em: 27 set. 2021

ENTENDA a importância de cuidar da saúde para o seu trabalho. 2021. Disponível em: <https://hospitalsantamonica.com.br/importancia-de-cuidar-da-saude-mental-no-trabalho/>. Acesso em: 13 out. 2021

FAKE news como lidar com essa ameaça? 2020. Disponível em: <https://tndbrasil.com.br/fake-news-como-lidar-com-essa-ameaca/>. Acesso em: 20 out. 2021.

GOULART, Felipe. **Funções da comunicação organizacional**. 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/funes-da-comunicacao-organizacional/>. Acesso em: 29 set. 2021.

HAMPF, Alexandre. **Guia da comunicação interna: dos objetivos à mensuração de resultados**, 2018. Disponível em: https://climacomunicacao.com.br/blog/guia-de-comunicacao-interna/?_gl=1*qi0ojr*_ga*MTM2MDU1ODcxNi4xNjM0Mzk2ODMy*_ga_Z7K2KJ601E*MTYzNDM5NjgzMS4xLjAuMTYzNDM5NjgzMS4w&_ga=2.40768034.1454909297.1634396833-1360558716.1634396832. Acesso em: 27 set. 2021

IGNACZUK, Carolina. **Conheça os principais problemas causados pela falta de comunicação interna**. 2021. Disponível em: <https://conteudo.movidesk.com/falta-de-comunicacao-interna/>. Acesso em: 10 jun. 2021.

IMPORTÂNCIA da comunicação interna. 2021. Disponível em: <https://b2midia.com.br/importancia-da-comunicacao-interna/>. Acesso em: 05 set. 2021.

IMPORTÂNCIA da comunicação nas organizações. 2017. Disponível em: <https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-org.nizacoes/>. Acesso em: 05 set. 2021.

LEMES, Priscila dos Santos. **A importância da comunicação interna nas organizações e suas ferramentas**. 2012. 13 f. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0911261102.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

LIMA, Érica. **A importância da comunicação interna como ferramenta estratégica**. 2021. Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/comunicacao-marketing/a-importancia-comunicacao-interna-como-ferramenta-estrategica.htm>. Acesso em: 05 set. 2021.

O PROCESSO de comunicação. 2020. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/o-processo-de-comunicacao/36775#>. Acesso em: 4 set. 2021.

O PROCESSO de comunicação. 2021. Disponível em: <https://productoversee.com/o-processo-de-comunicacao/>. Acesso em: 4 set. 2021.

O QUE são ruídos na comunicação e como evitá-los. 2020, <https://blog.soap.com.br/ruídos-na-comunicacao/>. Acesso em: 4 set. 2021.

SLOTOSCH, Andreas. **Os 10 principais problemas de comunicação interna em grandes corporações**. 2021. Disponível em: https://www-beekeeper-io.translate.goog/blog/5-signs-company-internal-communication-problem/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=nui,sc. Acesso em: 21 out. 2021.

TERRACATA, Eliane, **Sobre barreiras e ruídos de comunicação**, 2020, https://www.youtube.com/watch?v=_aVMKO9JXV4. Acesso em: 4 set. 2021.

VEJA os principais problemas na comunicação interna da sua empresa. 2016. Disponível em: <http://www.brazil.com.br/sites/br/blog/2016/04/07/veja-os-principais-problemas-na-comunicacao-interna-da-sua-empresa/#>. Acesso em: 10 jun. 2021.

Anexo A – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“COMUNICAÇÃO INTERNA EM PEQUENAS EMPRESAS”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 26 de novembro de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Kethylen M. Da Silva Misson	58.258.310-X	<i>Kethylen</i>
Thalita Alves Siqueira	64.685.717-4	<i>Thalita Siqueira</i>
Davi dos Anjos Rizzo	62.613.494-8	<i>Davi</i>
Hayanny Helen Santos Regis	60.859.776-4	<i>Hayanny S. Regis</i>
Lauana dos Santos Crepaldi	53.205.950-5	<i>Lauana</i>
Matheus Trindade Fernandes	50.925.828-1	<i>Matheus</i>