

18 a 20
de outubro

9º Fórum
Rondoniense
De Pesquisa

Inovações tecnológicas e os desafios na
Educação, Saúde e Diversidade.



SÃO LUCAS
JI-PARANÁ - RO

Afya

A efetividade da comunicação interna em um órgão público na Amazônia Ocidental

Angélica N. Anchesky Alves^{1*}, Camila S. Veneruche², Márcia Cristina Teixeira³

¹ Acadêmica do Curso de Administração, Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná - JPR, Ji-Paraná, RO, Brasil. Email: aanchesky45@gmail.com

² Acadêmica do Curso de Administração, Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná - JPR, Ji-Paraná, RO, Brasil. Email: cveneruche1315@gmail.com

³ Docente do Centro Universitário São Lucas Ji-Paraná - JPR - Ji-Paraná, RO, Brasil. Email: marcia.foganca@gmail.com

1. Introdução

Comunicação interna refere-se ao processo de troca de informações, ideias, mensagens e conhecimento dentro de uma organização. Ela envolve a disseminação de informações relevantes entre os membros da equipe, departamentos e níveis hierárquicos da empresa.

Diante desse cenário, foi observado que a empresa a qual foi realizado a pesquisa necessita aprimorar sua abordagem de comunicação interna. Embora possuam canais de comunicação à disposição, eles não estão sendo utilizados, resultando em uma transmissão inadequada e pouco eficiente das informações.

Considerando essa situação, planejar-se-á abordagens que reforcem a comunicação, prevenindo disfunções nos canais de informação.

A Gestão de Pessoas desempenha um papel crucial na comunicação interna de uma organização. Segundo Chiavenato (2014, p. 11), Gestão de Pessoas é: “Conjunto integrado de atividades de especialistas e gestores – como agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas – no sentido de proporcionar competências e competitividade à organização”. Além disso, a Gestão de Pessoas é responsável por identificar e resolver problemas de comunicação dentro da organização.

Aguiar (2019, p. 13) afirma que a “comunicação interna é o processo de troca de informações entre os colaboradores e gestores dentro de uma organização. Essa comunicação pode ser realizada por meio de diversos canais, como e-mails, reuniões, murais, intranet, entre outros.”

O grande objetivo das organizações é desenvolver o seu próprio sistema formal de comunicação, canal este que irá facilitar a comunicação com seus diferentes públicos, que são os gestores, colaboradores, investidores, equipe terceirizada, entre outros.

As redes formais compreendem todo o cenário de comunicação oficial que é criado, administrado e padronizado pela companhia e às quais é dedicada uma estrutura com as definições de periodicidade, organograma, funções e outras diretrizes institucionais. Seu objetivo é conduzir as pessoas para o alcance dos objetivos corporativos. (GOMES, 2021, p. 49)

Moresco (2020, p. 56) aponta que “embora as empresas estejam recorrentemente atentas à comunicação interna formal, como em comunicados, informativos e boletins, a informal também é preponderante.”

É importante ressaltar que a comunicação interna só trará resultados, quando houver socialização entre todos os envolvidos, expressando seus valores, desejos e conflitos. E que o feedback da comunicação interna também é fundamental para o sucesso da comunicação dentro da organização, pois expressar opiniões e ideias, auxilia no alinhamento dos objetivos da organização, contribuindo para o seu desenvolvimento.

Com isso, a pesquisa teve por objetivo analisar a efetividade da Comunicação Interna em um órgão público na cidade de Ji-Paraná.

2. Materiais e métodos

Tendo em vista que este trabalho focaliza na comunicação interna, foi utilizado a pesquisa de métodos mistos, com abordagem quali-quantitativa.

De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013, p. 550) os métodos mistos representam um conjunto de processos sistemáticos e críticos de pesquisa e implicam a coleta e a análise de dados quantitativos e qualitativos, assim como sua integração e discussão conjunta, para realizar inferências como produto de toda a informação coletada (metainferências) e conseguir um maior entendimento do fenômeno em estudo (SAMPIERI; MENDOZA, 2008).

A população da empresa atualmente é de 65 funcionários, sendo assim foi realizada a pesquisa no setor comercial com que conta hoje com de 23 funcionários e 8 estagiários de Administração, totalizando 31 colaboradores.

Para essa pesquisa foram coletados e analisados os dados recolhidos através da observação e um questionário quali-quantitativo exploratório no qual foi distribuído entre os colaboradores para medir o grau de satisfação em relação comunicação interna dentro da organização.

Os dados coletados de forma qualitativa foram analisados por meio da análise de conteúdo, ou seja, através de entrevistas, gestos e comportamentos diversos. Os dados coletados de forma quantitativa foram analisados por meio da análise estatística do formulário que foi distribuído entre os colaboradores da organização.

3. Resultados e Discussões

Os funcionários da empresa participaram de uma pesquisa por meio da qual se procurou avaliar o nível de satisfação em relação à comunicação interna na organização, visando alcançar o propósito do estudo.

Entre os 21 colaboradores entrevistados 52,4% se definiram do sexo feminino e 47,6% como sexo masculino. 42,9% dos colaboradores tem idade entre 18 a 29 anos, 14,3% com idade entre 30 a 39 anos, 4,8% com idade de 40 a 49 anos e 38,1% possuem acima de 50 anos de idade.

Conforme as questões do questionário, foram obtidas respostas dos colaboradores em relação de como é o seu relacionamento com os outros colaboradores.

A maioria acha que a comunicação é pelo menos "regular" ou "boa", o que é positivo. No entanto, é importante prestar atenção às respostas negativas (ruim e

péssimo) e considerar maneiras de melhorar a comunicação para atender às expectativas dos funcionários e garantir que as informações sejam transmitidas de forma eficaz.

Em relação ao nível de clareza do fluxo de comunicação dos subordinados para com os superiores, uma pequena porcentagem de pessoas (9,5%) considera o nível de clareza da comunicação dos subordinados para com os superiores como "ótimo".

Quando perguntado em que grau eles entendem as informações que recebem da gerência, a maioria das pessoas (71,4%) afirma entender as informações recebidas da gerência por completo. Isso é um indicativo positivo de que a comunicação da gerência está sendo eficaz para a maioria dos colaboradores.

Com base nas informações fornecidas, foi feita a análise dos meios de comunicação usados na empresa, sendo eles: Reuniões Mensais (47,6%), Mural (14,3%), Telefone (66,7%), E-mail (28,6%) e Outros (28,6%).

Em concordância com os dados coletados sobre onde os colaboradores encontram as informações que deseja, analisou-se que a maioria dos colaboradores (57,1%) procura informações sobre a empresa consultando o encarregado.

Quando questionados sobre a importância da comunicação interna nas empresas, a maioria das pessoas (21 pessoas, ou 100%) considera a comunicação interna eficaz como totalmente importante. Isso sugere que a comunicação interna desempenha um papel crítico na empresa, visto que nenhum dos respondentes a considerou apenas parcialmente importante, indiferente, quase não importante ou sem importância alguma. Em conformidade com os dados das respostas sobre como as pessoas visualizam a comunicação interna dentro da empresa em questão, verificou-se que uma pequena porcentagem de pessoas (9,5%) avalia a comunicação interna como "ótima". Isso sugere que um grupo reduzido de funcionários está bastante satisfeito com a forma como a comunicação é conduzida na empresa.

Com base nos dados fornecidos, a maioria das pessoas (66,7%) expressa que, às vezes, as formas de comunicação existentes na empresa são insuficientes para o processo de comunicação entre os setores. Isso sugere que há momentos em que as atuais formas de comunicação não atendem plenamente às necessidades de comunicação entre os diferentes setores da organização.

Já em relação as normativas da empresa, observou-se que elas são atualizadas periodicamente, e quando solicitado se os colaboradores têm acesso às normativas atualizadas, cerca de 38,1% dos colaboradores afirmam que podem sempre acessar as normas atualizadas da empresa quando necessário, o que indica que o acesso a essas informações é satisfatório.

Globalmente, as respostas destacam a importância de uma comunicação eficaz e sugerem a implementação de estratégias, como reuniões regulares, protocolos de comunicação e maior ênfase na importância da comunicação para melhorar o processo de comunicação interna na organização.

4. Considerações finais

Considerando os resultados da pesquisa sobre comunicação interna na organização, é evidente que existem áreas de melhoria. Embora a maioria dos colaboradores avalie a comunicação como "regular" ou "boa", ainda há desafios a serem

superados. A clareza do fluxo de comunicação e a eficácia da comunicação da gerência são pontos que merecem atenção.

A pesquisa demonstra que reuniões mensais, telefonemas e consultas ao encarregado são os principais meios de comunicação. Isso indica a necessidade de fortalecer esses canais de comunicação, através de reuniões e treinamento regulares para destacar recursos específicos das ferramentas e como eles podem ser aplicados em situações do dia a dia e considerando os benefícios de usar essas ferramentas, como economia de tempo, maior eficiência, melhor colaboração e alinhamento de objetivo.

Em resumo, a contratação de uma empresa de consultoria que venha abordar temas como: fluxos de comunicação, formas de comunicação (interna e externas), canais de comunicação da instituição e ferramentas de comunicação tem a oferecer um valor significativo, pois com a assistência de um consultor, a empresa pode impulsionar seu crescimento e engajamento, aprimorando sua comunicação. Ter um consultor ao lado deles é como contar com um guia especializado para orientá-los nessa jornada de melhoria da comunicação.

5. Referências

AGUIAR, Fernanda R.; TREVISAN, Nanci M.; LIMA, Aline P L.; e outros. Comunicação Interna . Grupo A, 2019. E-book. ISBN 9788533500464.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas - O Novo Papel da Gestão do Talento Humano . Grupo GEN, 2014. E-book. ISBN 9788597024074.

GOMES, Emerson C. Propósito organizacional e estratégias de comunicação interna .Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786589881704.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, María D. P B. Metodologia de pesquisa. Grupo A, 2013. E-book. ISBN 9788565848367.