

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A importância da comunicação nas organizações e o advento de novas tecnologias

JoilsonAlcindoDias*

Maria do Socorro Araújo Nascimento**

RESUMO

O presente artigo trata possíveis problemas causados pelo mau emprego da comunicação em um ambiente organizacional. O objetivo desta pesquisa é demonstrar a relevância que a comunicação tem não só para a gestão, mas todo o corpo empresarial nos dias atuais, como a eficácia, as consequências causadas pela sua má utilização e a adaptação do quadro funcional às novas tecnologias. Esta pesquisa apresenta alguns dos indicadores de sintomas decorridos do mau uso da comunicação e a sua trajetória dentro de uma empresa, além da importância do fator humano no quadro organizacional.

Palavras-Chave: Corpo Empresarial. Comunicação. NovasTecnologias.

ABSTRACT

This article discusses potential problems caused by the misuse of communication in an organizational environment. The objective of this research is to demonstrate the importance of communication today, not only for management, but also for all associates, as the effectiveness, the consequences caused by its misuse and the adaptation of the staff to the new technologies. This search presents some indicators of symptoms caused by the misuse of communication and its trajectory within a company, besides the importance of the human factor in organizational framework.

Keywords: Business associates. Communication. New Technologies.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com as pesquisas, um dos problemas mais preocupantes que um gestor de empresa lida é o mau uso da comunicação que envolve o ambiente organizacional. A carência de uma comunicação eficaz gera intranquilidade no grupo de trabalho, pois os prejuízos trazidos à empresa por causa dela trazem desequilíbrio para a corporação como a baixa produtividade e motivação, podendo trazer aumento de stress e conflitos no ambiente de trabalho. Ela estar

* Graduado em Administração pela Universidade Luterana do Brasil.. E-mail: jal.dias2@gmail.com

** Pós-graduada em Gestão e Tutoria pela Universidade Leonardo Da Vinci. E-mail: socorromarajana@yahoo.com

relacionada não só ao uso inadequado dos seus canais, mas também a má utilização de novas tecnologias e o modo como transita na organização.

A falta de interação das pessoas nas equipes de trabalho tem uma ligação direta com o alcance das metas e os objetivos organizacionais. Além disto, contratos pertinentes entre as organizações podem não ser concluídos por falta de tempo adequado e pela carência de uma comunicação organizacional eficiente. Uma comunicação que atende sua finalidade é decorrência do trabalho em equipe, do desempenho simultâneo entre as áreas que a compõem.

Este trabalho aborda a interação e conexão das áreas incluídas às atividades e ações de comunicação, fundamentais para que a parte gerencial da empresa possa consolidar o relacionamento de uma organização com seu público, quer seja interno e/ou externo, pois elas sintonizam as probabilidades e interesses característicos de cada área com os objetivos organizacionais.

2 A COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

No mundo empresarial, negócios relevantes para as organizações são acertados em curto tempo devido à velocidade de informações que são transmitidas constantemente. Porém independente de uma equipe hábil e de tecnologias qualificadas, algumas empresas acabam às vezes com problemas na comunicação seja ela interna e/ou externa.

A comunicação, segundo Melo (2005), é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas. Desde os tempos mais remotos, a necessidade de comunicar do homem é uma questão de sobrevivência. No sistema organizacional também é assim. Boa parte das empresas necessita de funcionários influentes, integrados e informados do que acontece dentro e fora delas, fazendo-os sentir parte da corporação. A partir desta necessidade a comunicação interna tornou-se hoje uma ferramenta indispensável às organizações.

O processo de comunicação utilizada de forma inadequada pode oferecer para os ambientes corporativos prejuízos significativos. Um estudo de pesquisa feito para *International Stress Management Association* (Isma-BR/2007), indicou que os funcionários que estão envolvidos em comunicações não eficazes alongam-se mais ao telefone, passa bastante tempo e de forma desnecessária na internet, confundem os e-mails, adquirem vícios como fumar entre outros e com grande probabilidade de chegar a desordens internos com os colaboradores na empresa.

Estes sintomas como a má utilização do tempo e conflitos entre colegas de trabalho geram prejuízos para as organizações, pois elas deixam de lucrar para resolver o tempo desnecessário. Conforme a pesquisa realizada, dos 230 funcionários de três grandes empresas do Brasil 87% reclamam de dor por falta de comunicação verbal e escrita entre eles, 72% insatisfeitos no trabalho, 63% baixa motivação e 44% recorrem ao uso de medicamentos e bebidas alcoólicas.

Conforme mostram os indicadores da pesquisa, a comunicação interna apresenta um papel importante no ambiente empresarial e conseqüentemente pode ocasionar interferências na produtividade da organização.

De acordo com Matos (2009) a comunicação empresarial é a relação da empresa com seu público interno e externo, ela envolve um conjunto de procedimento e técnicas destinados ao processo de comunicação e de transmissão de informações sobre os seus desempenhos, resultados, missão, objetivos, metas, projetos, processos, normas, procedimentos, instruções de serviços etc. É uma solução estratégica de gestão, que, se for bem aproveitada, pode garantir um funcionamento com integração, coesão e produtividade na empresa. Ou seja, a comunicação tem todo potencial pra ser uma vantagem competitiva ou um enorme problema.

A integração do publico interno é fundamental, pois quando as pessoas dispõem das mesmas informações e compreende que são parte integrante da vida organizacional, que possuem valores comuns e que compartilham dos mesmos interesses, os resultados fluem. É de extrema importância que todos os funcionários saibam quais são os objetivos da organização sua missão e valores. Dessa forma, todos se sentem parte do empreendedorismo, dedicando-se mais e contribuindo com sugestões criticas. (MATOS, 2009, p.101).

Percebe-se como é relevante a comunicação no sistema organizacional, haja vista que a sua boa utilização possa trazer uma maior eficácia, caso contrário, o mau uso dela pode ocasionar alguns transtornos para a corporação. Mesmo com uma equipe de trabalho qualificada, as empresas precisam utilizar bem os fluxos e seus canais comunicações como também suas tecnologias.

3 CANAIS DE COMUNICAÇÃO NO MEIO CORPORATIVO

Para que o fluxo de comunicação seja efetuado de forma precisa, é necessário que as empresas utilizem veículos, ou seja, meios de comunicações formais. Com o objetivo que as mensagens sejam enviadas sem que ocorram ruídos no seu trajeto.

Segundo Pimenta (2009), os canais ou veículos são recursos empregados pela organização para que ocorra o ato comunicativo, os mais usados nas empresas são os Visuais, Auditivos e Audiovisuais.

Conforme a percepção de Torquato (1986), a Comunicação Visual é dividida em: Escritos (instruções e ordens escritas, circulares, cartas pessoais, manuais, quadro de avisos, boletins, panfletos, relatórios de atividades, formulários, fax e correios eletrônicos), Pictográficos (pinturas, fotografias, desenhos, diagramas, mapa) e Simbólicos (luzes, bandeiras, estandartes e crachás). A Comunicação Auditiva é dividida em: Diretos (conversas, entrevistas, reuniões e conferência) e Indiretos (telefone, rádio, intercomunicadores automáticos e auto-falantes). E as Comunicações Audiovisuais são compostas por filmes, demonstrações, vídeos, videoconferências, videofone entre outros.

A opção que se faz do canal de comunicação tem grande relevância para a concretização do resultado que se pretende obter, pois “a escolha do canal adequado também é outro aspecto importante num processo de comunicação e nem sempre é visto com toda atenção que deveria” (MARTINELLE, 2002, p.201).

Os esforços para amenizar os danos causados durante o processo de comunicação, segundo Bergue (2010, p. 531), estão relacionados diretamente com a utilização dos canais e as formas das mensagens, de acordo com ele, é o canal que define a intensidade com que o receptor é movido pela mensagem.

4 O TRAJETO DA COMUNICAÇÃO NA EMPRESA E O SEU RETORNO (FEEDBACK)

Conforme Matos (2009), o percurso percorrido na comunicação seja ela interna e/ou externa são classificadas em cinco modos, que são as Descendentes, Ascendente, Horizontal, Transversal e Circular.

4.1 Comunicações ascendentes

Segundo Matos (2009, p.75), neste modo, as comunicações são processadas na base da pirâmide empresarial e direcionadas aos graus superiores hierarquicamente. Não necessariamente podem ser formais, mais também informais como sugestões, opiniões e críticas geralmente feita por pesquisas de clima organizacional.

4.2 Comunicações descendentes

Recebem esse nome porque elas saem do topo da pirâmide (decisório) com destino a base (subalternos), ou seja, uma comunicação vertical de cima pra baixo. Para Matos (2009, p. 75), este fluxo de comunicação tem como suas especialidades a transmissão de normas, políticas, procedimentos, estratégias e metas.

4.3 Comunicações horizontais

Comunicação realizada por colaboradores com o mesmo grau na hierarquia. De acordo com Matos (2009, p. 76), quanto mais burocrática e hierárquica é uma empresa maior a possibilidade de identificar uma tendência para manter a informação como propriedade secreta de grupos de um mesmo nível funcional.

4.4 Comunicações transversais

Este modo de comunicação, segundo Matos (2009, p.76), os colaboradores interagem mais, pois ele permite que os fluxos de comunicações transitem em todas as direções da organização. É utilizada mais em empresas modernas, mais flexíveis e descentralizadas, pois nelas a gestão tem mais participação e integração com o quadro funcional da empresa.

4.5 Comunicações circular

É a comunicação cujo conteúdo é de interesse geral, é direcionada a vários colaboradores simultaneamente. Conforme Matos (2006, p. 76), este fluxo de comunicação é mais presente nas empresas de pequeno porte e informais.

Assim sendo, o emissor precisa ficar atento não apenas com o que irá transmitir, mas como irá conduzi-lo, codificá-lo e saber qual o canal mais adequado. Robbins (2007) cita os meios de informação pela ordem crescente de acordo com o canal mais rico: Conversa face a face; Telefone; E-mails; Memorando e Cartas; Folhetos, Boletins e Relatórios em geral, pois para que a mensagem seja compreendida com sucesso pelo receptor, é necessário observar o nível de riqueza do canal o qual será utilizado, se a comunicação fizer parte do dia a dia dos receptores ela pode ser utilizada por canais mais fracos. Porém, se for assuntos extraordinário, é preferível utilizar canais mais ricos.

As práticas e os procedimentos formais são de extrema valia, segundo Camello (2011), elas reduzem o risco financeiro e social decorrentes das variáveis de contexto, de sistemas e de performance humana. Quando as práticas de comunicação são bem estruturadas geram agilidade, segurança e confiança para que a equipe tome decisões consistentes, rápidas e precisas.

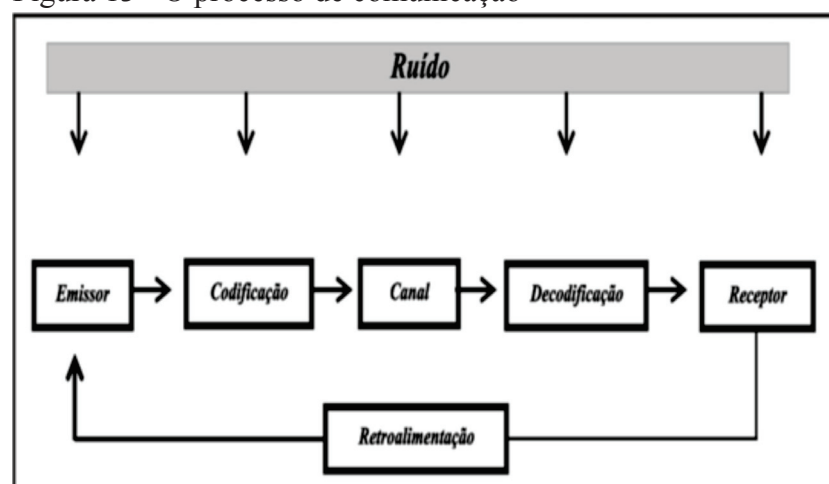
É importante lembrar que o retorno ou feedback, é uma ferramenta importantíssima, pois segundo Matos (2009), ela serve para aprovar ou reprovar a mensagem recebida, revelar o entendimento e compreensão da mensagem enviada, demonstrar inteligência e habilidade, expressar consideração e respeito, repreender ou elogiar o interlocutor além ajudar outra pessoa a alcançar seus objetivos de maneira mais eficaz.

Há possibilidades que a mensagem não seja bem sucedida, por isso o feedback ou retorno é importante para o procedimento em curso. Pois sem este retorno, “o emissor não terá como conferir a adequação e eficácia da transmissão da mensagem” (MATOS, 2009, p. 17).

O feedback (ou realimentação) é outra questão considerável na comunicação, pois, dada a complexidade normalmente existem neste processo, a possibilidade de enviar ou receber mensagens errôneas é bastante grande. Além disso, existe um problema de codificação e da decodificação de mensagens (por parte do transmissor e do receptor, respectivamente), que podem levar a novos erros. (MARTINELLE, 2002, p.201).

Conforme Bergue (2011, p. 529), o processo de comunicação pode ser exemplificado de modo que as fases deste percurso possam, através dos seus elementos, permitirem uma concepção e análise mais precisas de seus resultados.

Figura 13 - O processo de comunicação



Fonte: BERGUE, Sandro (2011, p.529)

Podemos perceber que independentemente do modo de transmissão, a mensagem precisa ser conduzida com sucesso para o(s) destinatário(s), com isso pode-se entender que o retorno é a garantia deste processo e uma maneira de evitar que possíveis ruídos possam distorcer o procedimento de comunicação da empresa e tragam possíveis transtornos no futuro.

Ruído significa perturbação indesejável que tende a perturbar, distorcer ou alterar, de maneira imprevisível, a mensagem transmitida. Geralmente dá-se o nome de ruído a alguma perturbação interna no sistema, enquanto se dá o nome de interferência a alguma perturbação externa vinda do ambiente. (CHIAVENATO, 2009, p. 62).

No ambiente de negócios a comunicação é fundamental no andamento do processo, pois um mau entendimento entre as partes pode gerar grandes prejuízos para as organizações. “A comunicação é um dos ingredientes mais importantes de um processo de negociação. As negociações se desenrolam com base em processos múltiplos de comunicação, independentes ou não, na busca do melhor desfecho para o conflito em curso” (MARTINELLE, 2002, p.199).

5 A TECNOLOGIA NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Com o intuito de melhorar a qualidade e adicionar maior rapidez na comunicação, a tecnologia tem essencial dentro das empresas. De acordo com Chiavenato (2004) se faz necessário constantes renovações e atualização do conhecimento, alcance de tecnologia e estruturada de informação e comunicação interna. Para que essa comunicação seja eficaz, torna-se indispensável à disseminação das informações por parte de todos os colaboradores da organização, seja ele membro do topo ou da base da organização. O conhecimento deve separar e atrair todos os pontos da pirâmide.

Atualmente vivencia-se a Era da Informação, um momento em que a tecnologia é disponibilizada, Melo (2005) diz que a habilidade no processamento de dados e a transformação desses dados em informações prontas para serem usadas nas tomadas de decisões representam uma oportunidade valiosa na melhoria do processo de comunicação no mundo dos negócios. Só pela comunicação interna eficiente é que acontece a troca de informações.

Algumas ferramentas pessoais usadas no cotidiano têm utilizações pertinentes nas corporações, são elas:

- a) Correios Eletrônicos, ou seja, e-mails, pois é considerada a principal ferramenta no ambiente organizacional.

- b) Telefonia Voip – muito utilizado nas empresas, pois admite uma comunicação em tempo real, além de mensagens ela permite transmitir voz e vídeo pela internet e comunicar de computadores para computadores ou de computadores para telefones fixos e móveis. Na maioria das vezes as ligações são mais baratas do que as que são feitas pela linha convencional.
- c) Redes Sociais – algumas empresas no setor de recursos humanos utilizam com o objetivo de se relacionar e conhecer melhor seus colaboradores e/ou candidatos a futuros colaboradores das suas organizações.
- d) Conferencias – via conexão de internet e por satélites utilizados com bastante frequência nas corporações. Reduzindo custos e despesas com logística com treinamentos, reuniões entre outros.
- e) Intranet – além de pode ser usada para facilitar o trabalho no grupo organizacional, ela utiliza uma criptografia especial e outras medidas de segurança, possibilitando assim que as empresas têm a possibilidade de enviar mensagens privadas através da rede pública.

Segundo Matos (2009, p.18), mesmo que haja e/ou surja uma tecnologia sofisticada, ela não será capaz de preencher as necessidades nas relações humanas, pois de acordo com ele, estas lacunas não oferecem passagem à confabulação e o diálogo, mas apenas a troca de informações.

Além da introdução das tecnologias no ambiente organizacional, é preciso que todas as partes do corpo empresarial saibam usá-las de forma adequada e de maneira eficaz. O uso inadequado destes instrumentos comunicação podem levar as partes envolvidas para possíveis conflitos, trazendo discussões e um ambiente conturbado tanto internamente como externamente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se o quanto é importante a comunicação no sistema organizacional, haja vista que a sua boa utilização possa trazer uma maior eficácia, caso contrário o mau uso dela pode ocasionar alguns transtornos para a corporação. Mesmo com uma equipe de trabalho qualificada empresas precisam utilizar bem os fluxos e seus canais comunicações como também suas tecnologias.

Pode-se concluir que em uma gestão de empresarial não precisa ter somente uma equipe ta-

lenta e bastante motivada. É preciso que ela esteja atualizada e que haja uma comunicação adequada entre os colaboradores.

Este processo de comunicação tem uma grande importância no sistema organizacional, pois é dele a responsabilidade de transmitir informações pertinentes, sejam através de correspondência comercial (empresas privadas) e correspondência oficial (administração pública direta e indireta), visto que ruídos causados por uma comunicação que não venha a ter sucesso podem trazer problemas graves no ambiente interno: agindo no clima organizacional da empresa e externo: dificultando acordos com outras empresas e/ou com os seus clientes. Foi verificado também que a clareza e a concisão são fundamentais para que a mensagem atinja seu objetivo evitando assim que ela venha ser mal interpretada e gerando possíveis transtornos. Com o aumento da velocidade na comunicação, graças às novas tecnologias no meio corporativo, o tempo passa a ser fundamental, pois existem decisões podem ser realizadas a qualquer momento.

Este estudo mostrou para que haja sucesso da comunicação advento com as mudanças tecnológicas, a gestão precisa consiliar estas modernidades científicas com o relacionamento humano, pois o trabalho promissor não ocorrerá somente em determinado setor da empresa, mas em toda parte da pirâmide e do sistema organizacional que ela atua.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Modelos de gestão em organizações públicas**: teorias e tecnologias gerenciais para análise e transformação organizacional. Caxias do Sul, RS: Educs, 2011.

CAMELLO, Eduardo. **Estabelecer uma Comunicação Eficaz entre Líder e Equipe**. Disponível em: <<http://www.rh.com.br/Portal/Lideranca/Entrevista/7169/como-estabelecer-uma-comunicacao-eficaz-entre-lider-e-equipe.html>>. Acesso em: 11 jun. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**: o capital humano das organizações. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

International Stress Management Association (Isma-BR). **Má comunicação faz mal à saúde**. O Globo, caderno Boa Chance. p. 3, 21 jan. 2007. Disponível em: <www.ismabrasil.com.br>. Acesso em: 11 dez. 2015.

MARTINELLI, Dante Pinheiro. **Negociação Empresarial**: Enfoque Sistêmico e Visão Estratégica. Barueri, SP: Manole, 2002.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial sem complicação**. 2ª edição. Barueri, SP: Manole, 2009.

MELO Vanêssa Pontes Chaves de. **A comunicação interna e sua importância nas organizações**. Universidade Tiradentes, 2006. Disponível em: <<http://www.fag.edu.br/professores/anderson/Assessoria%20Comunicacao%20e%20MKT/artigo%2009.pdf>>. Acesso em: 23 dez. 2013.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**: conceitos e técnicas para administradores. Campinas, SP: Alínea, 2009.

ROBBINS, Stephen P. **PLT Comportamento Organizacional**. 9.ed. São Paulo: Pearson Education, Valinhos: Anhanguera Educacional, 2007.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação empresarial-comunicação institucional**: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. 5. ed. São Paulo: Summus, 1986.