

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Escritório de Contabilidade
RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE
EMPRESA E COLABORADORES

RESUMO

SILVA, Kariny Lacerda **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: FALHA DE COMUNICAÇÃO ENTRE EMPRESA E COLABORADORES EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE.**2019. 29 f. Relatório Final de Estágio (Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, Goiás, 2019.

Na sociedade e dentro das empresas, a comunicação é uma ferramenta básica. As informações precisam ser amplas e claras. É falar e ser entendido, pois quanto mais informações há mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa. Organizações têm suas visões e culturas que enfatizam no comportamento dos colaboradores, pois são eles que exercem as atividades e que garantem o alcance de determinados objetivos dentro da organização. No entanto, para ser alcançado é necessário que as pessoas tenham bom comportamento, saibam cumprir com os seus deveres e acima de tudo tenham uma boa comunicação com os seus colegas de trabalho. A revisão de literatura foi escrita por meio de artigos e livros. Foi aplicado um questionário de caráter quantitativo contendo dezesseis questões, sendo sete objetivas e três discursivas, com o objetivo de verificar a qualidade e o que pode ser feito para melhorar a comunicação em uma empresa no ramo contábil, por meio da ferramenta Google Forms®, foi encaminhado pelo e-mail aos participantes. Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborado pela mesma ferramenta. Tais resultados foram analisados individualmente e em conjunto para melhor descrição dos resultados obtidos nessa pesquisa. Nas condições desse estudo, observou-se que a comunicação entre colaboradores e empresa é importante para seu desenvolvimento e crescimento organizacional; a falha de comunicação dentro das organizações afeta negativamente o colaborador promovendo deficiências como a falta de informações, procedimentos maus executados e ruídos.

Palavras-chave: Ruído. Diálogo. Negócios.

INTRODUÇÃO

A palavra comunicação tem origem do latim '*communicare*' que tem vários significados como: partilhar, participar e tornar comum. A comunicação é essencial seja ela no meio de trabalho ou em sociedade, pois com ela pode-se partilhar diversas informações (JUNIOR et al., 2013).

Na sociedade e dentro das empresas a comunicação é uma ferramenta básica entre gestores e colaboradores. As informações precisam ser amplas e claras. É falar e ser entendido pois quanto mais informações existirem, mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa, ou seja, a produtividade será maior e não deixará espaço para ruído.

A comunicação interna consiste em passar regras ou decisões, todas as informações de criação até a manutenção, com clareza, deixando todos os funcionários cientes dos progressos ou não da empresa. Tendo a eficiência, essa ação participativa com qualidade auxilia toda a organização para o alcance dos objetivos almejados.

Segundo Brum (2017), uma das maiores dificuldades que acontecem nas instituições é a ineficiência na transferência de informações para os colaboradores sobre o mercado, gestão e negócios. A falha da comunicação pode afetar não só a empresa como os colaboradores, além de prejuízos, a má interpretação pode ocasionar um clima organizacional não muito eficaz.

A comunicação pode influenciar no desempenho de colaboradores em uma empresa e prejudicar os lucros, pois exerce um papel fundamental no clima organizacional. Quando falha, pode gerar conflitos, prejudicar desempenho da equipe e assim os lucros da organização. Uma administração mais participativa de ambas as partes, podem ter muitos resultados positivos, trazendo uma maior satisfação que reflete na produção e desempenho, é a forma com que a empresa se comunica com os clientes.

Este trabalho teve como objetivos verificar a influência da comunicação entre empresa e colaboradores, averiguar a falha de comunicação entre a empresa e os colaboradores, verificar a motivação dos funcionários e apresentar soluções para as possíveis falhas de comunicação.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Comunicação e a sua influência

A comunicação é a interação entre duas ou mais pessoas, dentro das instituições a comunicação é essencial, tendo um grande poder no relacionamento

interpessoal desse modo um bom clima organizacional e uma boa comunicação entre seus colaboradores permitem o alcance de metas individuais e objetivos comuns (SOUZA, 2018).

Segundo Wolff (2019) saber passar as informações, é de grande importância até chegarem aos seus colaboradores nas organizações, de modo mais direto e esclarecedor, assim permitindo que trabalhem de forma eficiente ao serviço que será executado.

Comunicar-se é necessário para as pessoas, saber se expressar e opinar suas opiniões permitindo alto confiança, segurança no trabalho e felicidade afirma (FERREIRA; MALHEIROS, 2016).

Segundo Souza (2018) há várias formas de se comunicar seja por meio da fala, gestos, pinturas e até mesmo expressões faciais, trocando informações para determinado assunto que são passadas para os receptores (colaboradores) dentro das organizações seja ela a comunicação verbal e comunicação não verbal.

O sucesso das organizações está em seus colaboradores e gestores bem informados, muitos dos funcionários têm ideias, querem se interagir, mas para isso os gestores têm que ter a iniciativa, mantendo uma boa relação, tendo preocupações em resolver os problemas da melhor forma possível e com respeito. Com a falta de comunicação dentro das organizações pode gerar conflitos onde o papel do líder é saber lidar com determinadas situações, dessa forma buscar solucionar e resolver os problemas pois, as pessoas dependem umas das outras para realizar suas tarefas e alcançar seus objetivos em comuns

Infere Dutra (2017), as organizações que possuem canais de comunicação com os seus funcionários podem utilizar conteúdos como indicadores de sucesso do diálogo entre o líder e liderado assim permitindo identificar problemas de comunicação e relacionamentos, proporcionando melhoria nas metas desejadas e relação entre pessoas e líderes. Muitas empresas vendo a necessidade da comunicação e a falta dela adotaram o sistema de Feedback que serve para terem um contato maior entre um e outro para ficarem sabendo como está sendo o trabalho, ter também uma motivação a mais e sintam que exercem um papel importante na organização, é uma ferramenta essencial e constante nas instituições. Ele que avalia o desempenho e desenvolvimento de seus liderados e colaboradores desde a partir de um elogio ou de uma melhoria no aprendizado e até mesmo uma postura inadequada.

Em grandes partes das empresas a falha da comunicação é um dos seus maiores problemas, pois com essa falha se perde muito tempo e o trabalho não é bem aproveitado, podendo acontecer erros ou mesmo não sabendo exercer sua função, a comunicação está ligada a ganho de tempo e com isso vem o lucro.

A cultura organizacional está ligada a comunicação, o diálogo faz com que as empresas pensem sobre suas culturas, valores e ética. Uma cultura bem definida e importante que seja passada para seus colaboradores, compreendendo que além de normas formais e informais, vem uma série de regras não escritas que os próprios funcionários as criam. A necessidade de focar na cultura organizacional através da comunicação, e trabalhando-se internamente o compartilhamento o comprometimento com o sucesso da empresa, pois assim tornam-se mais eficientes no trabalho delas com mais humanização. Segundo Arredondo (2007) uma boa interação em uma reunião, faz com que todos participem, expondo suas ideias, críticas com respeito podendo assim chegar a seus objetivos e atingindo metas da empresa.

2.2 Motivação dos colaboradores

Na sociedade e dentro das empresas, a comunicação é uma ferramenta fundamental entre gestores e colaboradores, e o fator de haver mais incentivos nas organizações, entende-se que qualquer procedimento começa pela comunicação. Toda organização é construída através de informação e de comunicação e não apenas de uma hierarquia de autoridade, todos os colaboradores devem assumir seus deveres e suas responsabilidades. Uma boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que trabalham no local, propõe (CHIAVENATO, 2010).

“Para a gerência participativa de RH, a principal contribuição da tese de Chris Argyris reside na necessidade de integração entre o indivíduo e a empresa”. (CARVALHO; SERAFIM, 2004. p. 65). Gestores e líderes tem um papel fundamental na motivação de seus colaboradores tem que estar fazendo com que sejam estimulados com novos desafios, a crescer, alcançar objetivos, a si desempenhar e buscar mais, tudo isso e em vários outros aspectos é possível manter um colaborador dedicado a organização. Lacombe (2005) afirma que um bom líder é essencial em uma empresa, o qual ele sabe se sobressair em qualquer situação, assim como uma empresa sem líder, tem poucas chances de alcançar os seus resultados.

“A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Para compreender-se o comportamento das pessoas torna-se necessário conhecer sua motivação” (CHIAVENATO, 2010 p.107).

Delgado (2011) afirma que as formas de motivação mais conhecidas são o incentivo, medo, conquista, crescimento e o poder, e todas essas formas de motivação está diretamente ligada a organização e o ambiente, mas também há a automotivação que é a pessoa buscar estímulos internos para correr atrás das metas e objetivos que pretende ser alcançada.

A cognição está ligada a motivação cada pessoa, há diversas formas diferentes de motivação após identificar o ambiente em que está, passam a assimilar o que acontece de positivo e negativo influenciando em seu comportamento, ações ou estímulos podem vir de forma externa ou interna propõem (FIGUEIREDO et al., 2015).

2.3 Falha de comunicação na empresa

Dentro de uma empresa, na maioria parte do tempo, as informações não são passadas de forma clara entre a gestão e funcionários, podendo assim gerar má interpretação, deixando espaço para ruídos. Apontando que investir na comunicação é importante devido aos benefícios trazidos e economia de tempo resultantes, a comunicação evita inúmeros conflitos dentro do ambiente de trabalho. Se todos tiverem dificuldades é porque não houve o diálogo correto propõe (BRUM 2017).

A comunicação é o meio de passar informações é necessário entre gestores e colaboradores, dentro de uma empresa, é o fator de mais incentivo, qualquer procedimento começa pela comunicação, sendo a parte essencial e indispensável para as organizações, onde tem extrema importância para o andamento da empresa. As informações passadas têm que serem amplas e claras, não é apenas passar uma informação para frente, mas sim, conseguir falar e ser entendido quanto mais informações e mais envolvimento dos profissionais que estarão em um só propósito para empresa, ou seja, a produtividade é cada vez maior e não é deixado espaço para ruídos internos afirma (XAVIER, 2011).

As organizações têm suas visões e culturas que enfatizam no comportamento de seus colaboradores, pois são eles que exercem as atividades e que garantem o alcance de determinados objetivos dentro da organização, mas para isso ser

alcançado é necessário que as pessoas tenham um bom comportamento. Assim, saberem cumprir com os seus deveres e acima de tudo ter uma boa comunicação com os seus colegas de trabalho.

Destaca Xavier (2011) que, falha de comunicação nas organizações é prejudicial tanto para seus colaboradores e seus líderes, pois um mau ambiente de trabalho não pode trazer bons resultados, conseqüentemente, não alcançando objetivos e não entregando metas assim prejudicando os resultados as empresas. A liderança influencia muito no comportamento dos colaboradores da organização pois o líder é o espelho de seus funcionários a falha de comunicação no ambiente interno pode trazer ruídos e conflitos.

2.4 Soluções para resolver a falha de comunicação

Há muitas formas de resolver esse problema, porém o mais simples é conversar com quem causa o problema, colaboradores muitas vezes não conversam a respeito do problema por causa do gestor ou líder não dar espaço para que os colaboradores falem a respeito do problema a comunicação sendo direta e clara com seus superiores facilitam e ajuda a resolver o problema que a falha da comunicação gerou. Gestor ou líder tem que dar uma abertura para que haja uma boa comunicação, para que os colaboradores tenham e os vejam como aliados dentro da organização propõem (PAULA; MANSI; CARRAMENHA, 2017).

Em consonância com Mendonça (2017), propõe que, umas das melhores formas de resolver a situação é ter os colaboradores sempre motivados e ter dentro da organização a comunicação eficiente entre todos os departamentos para que todos trabalhem em equipe, incentivar os funcionários e colaboradores a interagirem de maneira mais frequente um trabalho em equipe e a comunicação clara reflete também na motivação que os colaboradores si sintam em um ambiente mais tranquilo mais leve.

“As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Segundo Albuquerque (2012) afirma que lidar com pessoas e suas diferenças pode ocasionar problemas até mesmo, desentendimentos dentro das instituições que podem ser resolvidos a partir de um bom relacionamento e comunicação entres os

colaboradores, assim são as pequenas ações que podem fazer a diferença nos resultados.

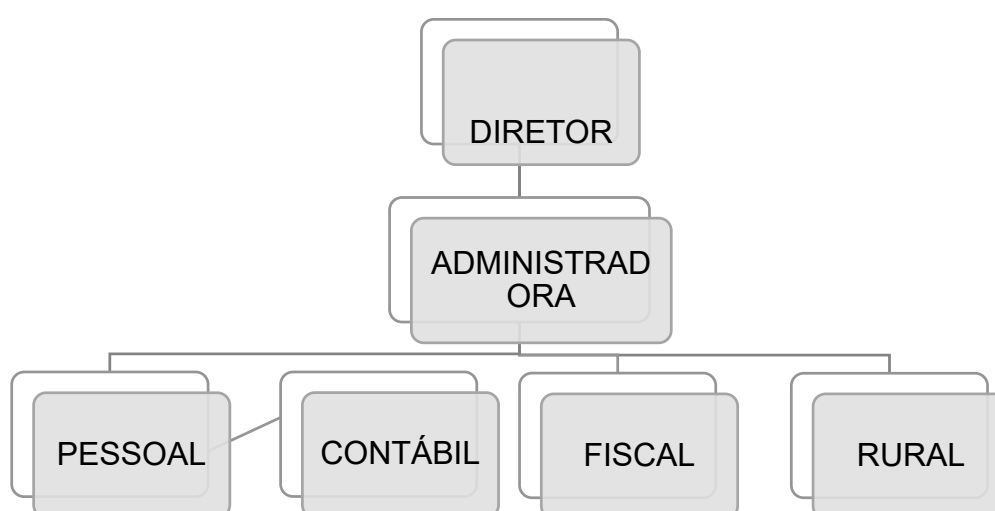
Manter o clima organizacional nas instituições é indispensável, a convivência diária com as pessoas, o modo de tratamento no meio do ambiente profissional. Pereira (2019) orienta que lidar com as diferenças pessoais não é fácil, o bom trabalho dos gestores seguida de uma liderança de qualidade unido com uma boa comunicação e motivação proporciona aos seus colaboradores a se comunicarem expressar suas próprias opiniões da melhor maneira possível.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Caracterização da Empresa

Fundada em 2001, a empresa em estudo, atua no ramo de atividades de contabilidade geral, sendo uma empresa Individual de Responsabilidade Ltda, com sede em Rio Verde, Goiás.

Em seu quadro há atualmente 18 funcionários, sendo quatro no departamento fiscal, três no rural, quatro no departamento pessoal, cinco contábil, uma na recepção e uma auxiliar de limpeza.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 1 – Organograma da empresa em estudo.

3.2 Participantes

Realizou-se um estudo de caso em todos os departamentos da empresa com os colaboradores sendo 13 mulheres e cinco homens com faixa etária entre 19 a 56 anos, com tempo de casa variando entre um mês há 8 anos.

3.3 Materiais ou Instrumentos

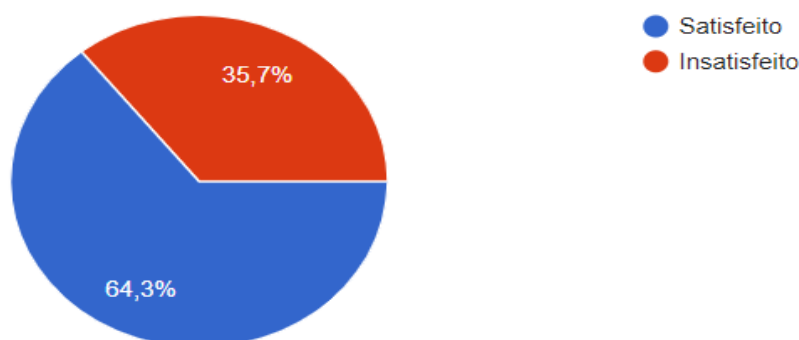
A revisão de literatura foi escrita por meio de artigos e livros. Aplicou-se um questionário (APÊNDICE A) de caráter quantitativo contendo 16 questões, sete objetivas e três discursivas, por meio da ferramenta Google Forms® que foi encaminhado pelo e-mail dos participantes, com o objetivo de verificar a qualidade e o que pode ser feito para melhorar a comunicação em uma empresa no ramo contábil.

3.4 Análise de Dados

Após a coleta de dados, esses foram transformados em percentuais médios e apresentados sob a forma gráfica elaborada pela ferramenta Google Forms®. Tais resultados foram analisados individualmente e em conjunto melhor descrição dos resultados obtidos nessa pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Pode-se observar que cerca de 64% dos colaboradores estão satisfeitos quanto a comunicação na organização e, 35,7% estão insatisfeitos (FIGURA 2).

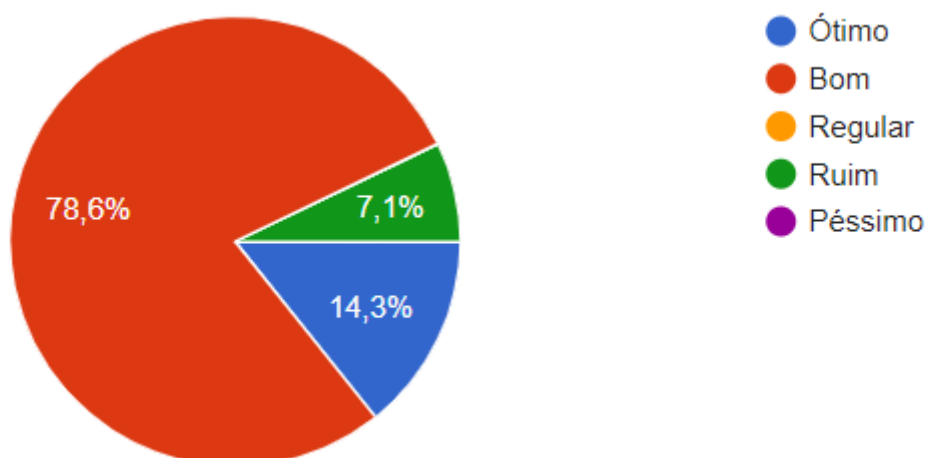


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 2: Dados médios percentuais quanto a satisfação do colaborador com relação a comunicação na empresa.

É possível notar que entre os colaboradores o nível de satisfação é alto, indicando que o gestor e líderes dos departamentos buscam uma comunicação eficaz.

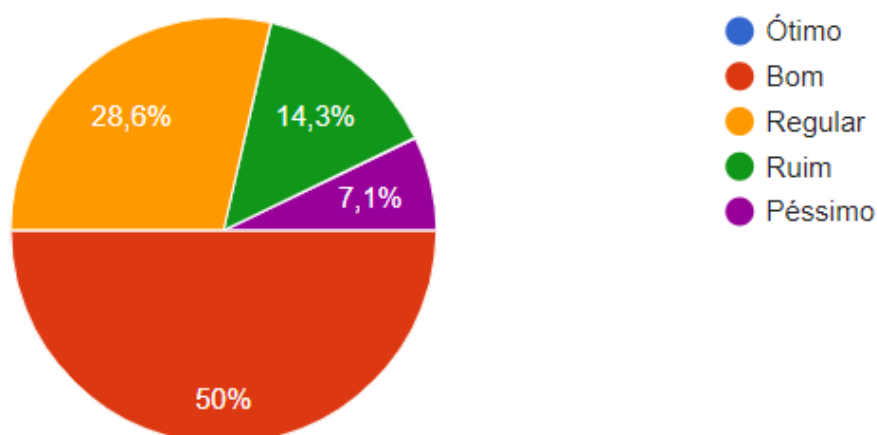
A boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que ali trabalham propõe (CHIAVENATO, 2010).



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

Figura 3: Dados médios percentuais sobre como está o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa.

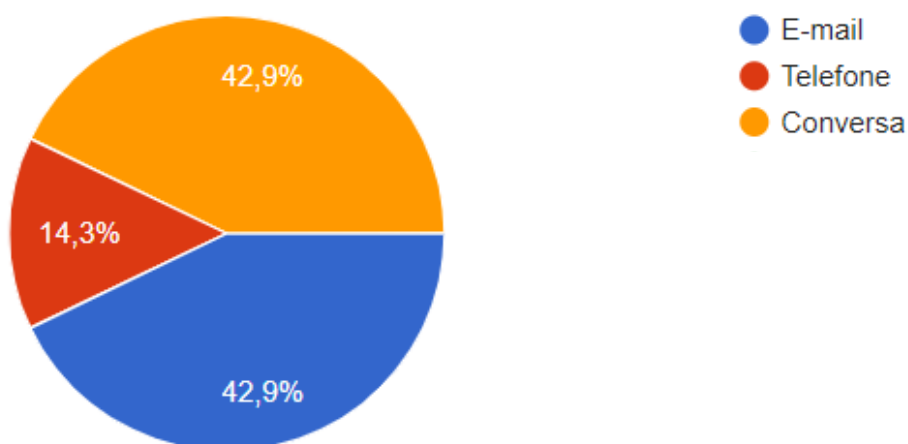
Como observado na Figura 3, cerca de 92% dos colaboradores dizem que o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa está entre ótimo e bom, e 7,1 classifica como ruim. O resultado permite verificar que há um bom ambiente de trabalho, porém é necessário buscar melhorias internas, para que haja um nível maior de satisfação com o clima organizacional que é proporcionado, que tenha mais motivação, engajamento das equipes em busca do resultado.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 4: Dados médios percentuais sobre como está a comunicação entre funcionários.

Quanto a comunicação entre colaboradores, classificam como boa a comunicação entre funcionários, 28,6% classificam como regular e 21,4% classificam entre ruim e péssimo (FIGURA 4).

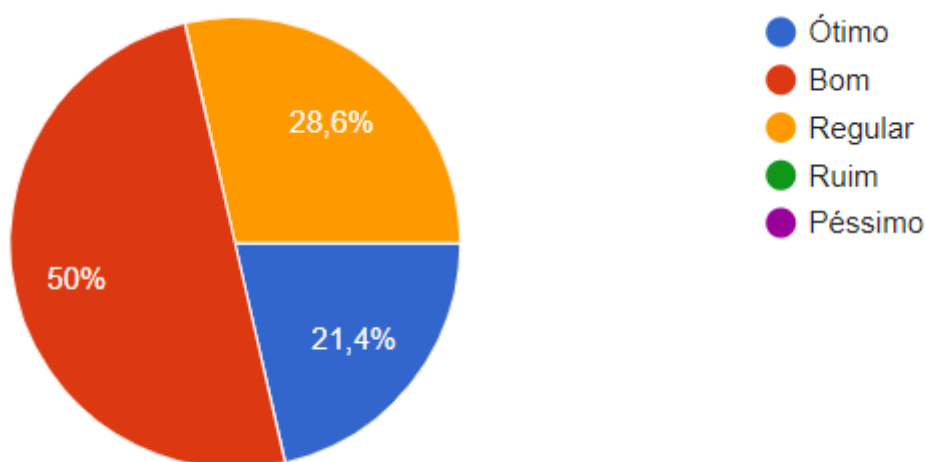


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 5: Dados médios percentuais sobre como é realizada a comunicação entre funcionários ou departamentos.

No desenvolver da pesquisa verificou-se que há uma comunicação com número expressivo que é considerada entre boa e regular, precisando, portanto, ser um ponto a ser trabalhado por novos meios e formas a serem trabalhadas, para que haja uma comunicação clara entre os funcionários não deixando mal-entendidos ou mensagem incompreendidas. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Logo em seguida, na Figura 5, pode-se verificar que o a comunicação entre funcionários ou departamentos 85,8% são entre conversas e e-mails, e 14,3 por meio de ligações.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

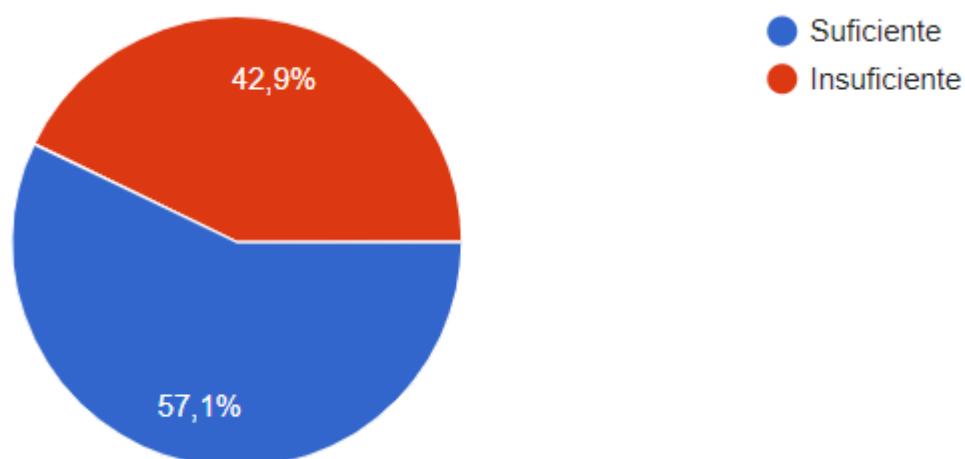
FIGURA 6: Dados médios percentuais sobre como está a comunicação entre você e a direção da empresa.

Ao verificar a comunicação entre a empresa e seus colaboradores (FIGURA 6), 71,4% dos colaboradores classificam como boa e ótima e 28,6% como regular.

A direção da empresa que deve buscar melhorias, para que a partir deles possam ter funcionários como parceiros da organização.

Acerca do Gestor ou líder, este tem que dar uma abertura para que haja uma boa comunicação, para que os colaboradores tenham e os vejam como aliados dentro da organização propõem (PAULA; MANSI; CARRAMENHA, 2017).

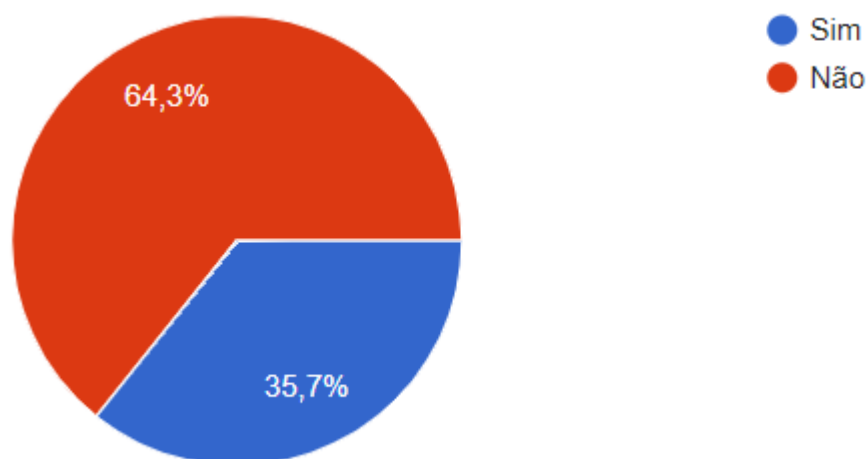
Conforme Figura 7, cerca de 57% dos entrevistados disseram que a quantidade de informações recebidas entre os funcionários e a direção está suficiente, e 42% afirmam de estar. Isso afirma o que foi apresentado na Figura 6, demonstrando urgência na reavaliação de como está sendo repassada a mensagem entre direção e seus funcionários das empresas a comunicação é meio de passar informações, é necessário entre gestores e colaboradores, qualquer procedimento começa pela comunicação e é parte essencial e indispensável para as organizações, onde tem extrema importância para o andamento da empresa.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 7: Dados médios percentuais sobre a quantidade de informações recebidas entre funcionários e direção

Segundo Wolff (2019) saber passar as informações, é de grande importância até chegarem aos seus colaboradores nas organizações, de modo mais direto e esclarecedor, assim permitindo que trabalhem de forma eficiente ao serviço que será executado.



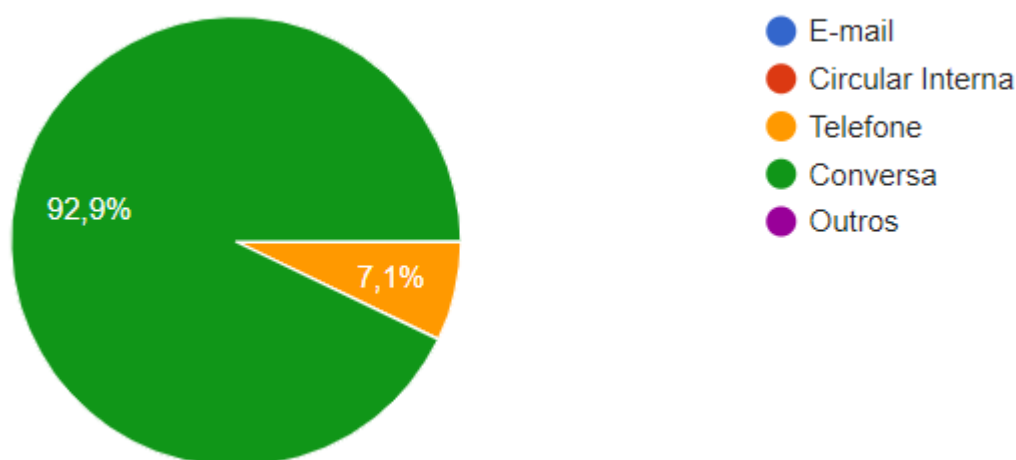
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 8: Dados médios percentuais sobre como são realizados os feedbacks pelos trabalhos realizados.

Constatou-se que mais de 64% informam que não são realizados feedbacks dos trabalhos realizados no dia a dia da organização e apenas 35,7 recebem (FIGURA 8). Adotar o sistema de Feedback serve para terem um contato maior entre um e outro, para ficar sabendo de como está sendo o trabalho, ter também uma motivação a mais,

ali e sintam que exerce um papel importante é uma ferramenta essencial e constantes nas organizações. Ele que avalia o desempenho e desenvolvimento de colaboradores, desde a partir de um elogio, ou de uma melhoria no aprendizado e até mesmo uma postura inadequada.

Uma boa comunicação pode evitar conflitos e transformar o ambiente de trabalho e seus colaboradores que ali trabalham propõe (CHIAVENATO, 2010).

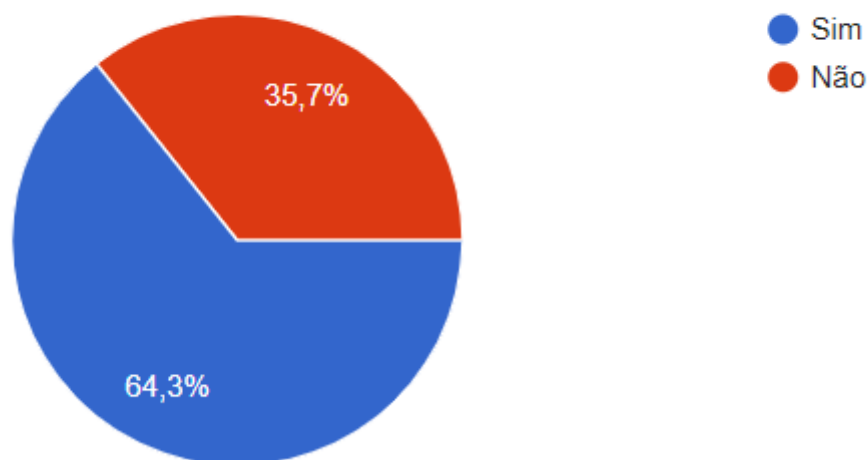


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 9: Dados médios percentuais sobre como é realizada a comunicação entre direção e funcionários.

Quase que a totalidade dos colaboradores afirmou que a comunicação entre direção e funcionários é realizada através de conversa ou pelo telefone. Não há muitos meios, e sempre são da mesma forma vendo que é necessário então buscar uma melhor qualidade na comunicação e informações passadas.

Em seguida, pode-se ver que que vários funcionários em questão já tiveram que refazer tarefas pela falha ou falta de comunicação (FIGURA 10).

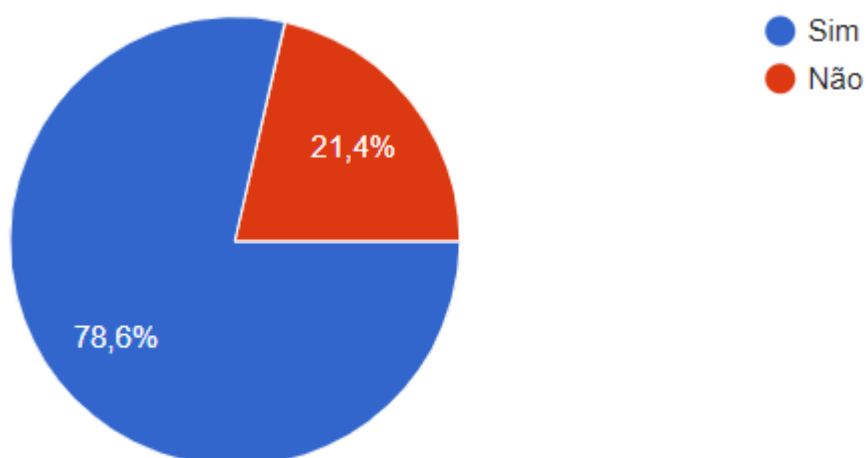


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 10: Dados médios percentuais sobre a não realização de tarefas por falta de informações ou por chegarem incompletas.

Na verificação dos percentuais, notou-se que há uma grande falha de comunicação interna, é necessário que haja melhoria nas informações e qualidade delas, para que não seja preciso refazer tarefas do cotidiano, isso tendo economia de tempo e qualidade no serviço executado.

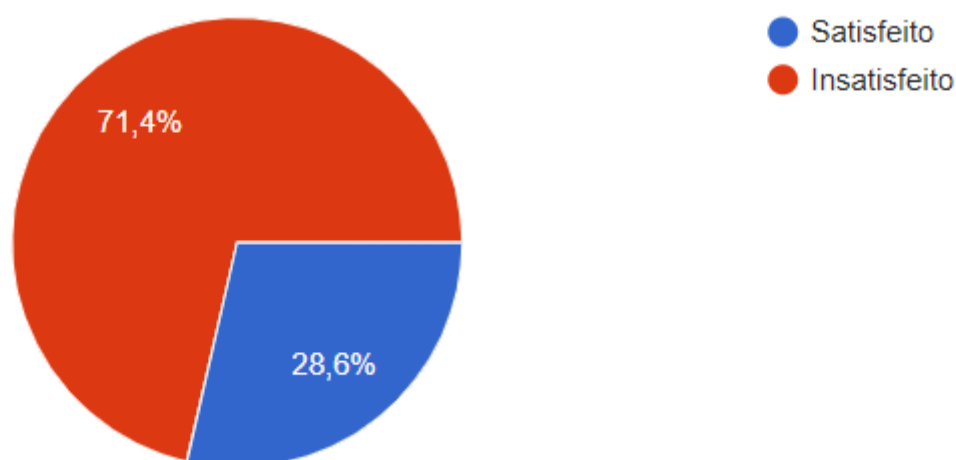
Segundo Xavier (2011) falha de comunicação nas organizações é prejudicial tanto para seus colaboradores e seus líderes, pois um mau ambiente de trabalho não pode trazer bons resultados, conseqüentemente não alcançando objetivos e não entregando metas assim prejudicando os resultados das empresas.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 11: Dados médios percentuais quanto a refazer tarefa pelos problemas de repasse ou entendimento de uma informação

Destacou-se um grande percentual de cerca 78,6% dos colaboradores, que já tiveram que refazer alguma tarefa por problemas de repasse ou até mesmo entendimento de informações no ultimo bimestre pelo menos uma vez, e apenas 21,4 não tiveram esse mesmo problema. A importancia da comunicação clara seja entre funcionários, ou colaboradores e gestores é principalmente nesse ponto para que não tenha que ser feito mais de uma vez o mesmo trabalho, evitando ruídos, ter que refazer o que já foi feito gera um desgaste, desmotiva, gera economia de tempo e qualidade na tarefa realizada.

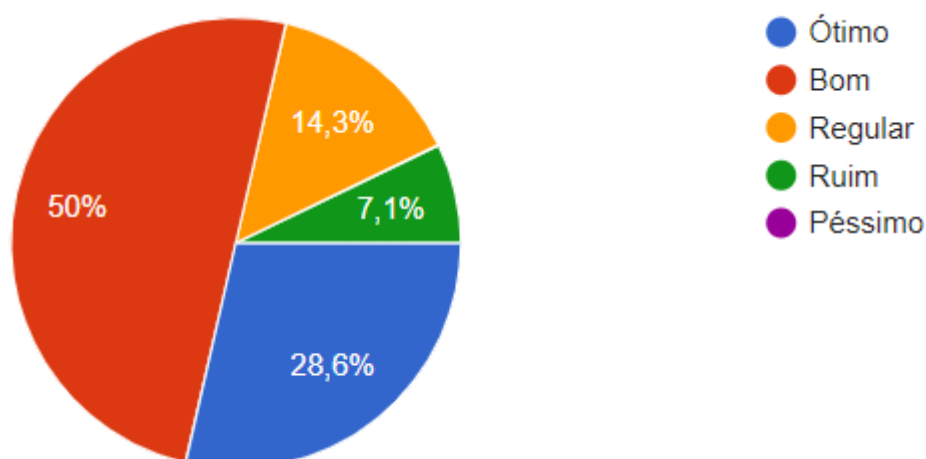


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 12: Dados médios percentuais a respeito do reconhecimento de seus esforços e como os colaboradores se sentem.

Com o reconhecimento de seus esforços 71,4% dos colaboradores dizem que os esforços não são reconhecidos e estão insatisfeitos, enquanto 28,6% sentem-se satisfeitos com o reconhecimento (FIGURA 12). Saber reconhecer os esforços dos outros traz uma grande satisfação e motivação para quem realizou a tarefa que lhe foi confiada, é um fator que precisa ser muito trabalhado para que todos na organização vejam que seus esforços são sempre reconhecidos e que tenha melhorias.

Quanto a satisfação (FIGURA 13), 92,8 dos colaboradores classificam entre ótimo e bom o nível de satisfação com seu trabalho, 21,4% classificam como ruim e regular. O nível de satisfação está variando entre ótimo, bom e regular.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 13: Dados médios percentuais sobre quão satisfeito está com o seu trabalho.

“A motivação constitui um importante campo do conhecimento da natureza humana e da explicação do comportamento humano. Para compreender-se o comportamento das pessoas torna-se necessário conhecer sua motivação” (CHIAVENATO, 2010 p.107).

QUADRO 1- Principais problemas enfrentados que afetam o desempenho ou até mesmo a produtividade no dia a dia de colaboradores no trabalho.

Falta de comunicação;
Até o momento, os problemas que surgem não afetam e não alteram meu rendimento
Comunicação falha no departamento, colegas de trabalho problemáticos;
Falta de reconhecimento;
Sobrecarga de serviço;
Ter que refazer trabalho já encerrado por motivos de alteração de informações;
A mudança frequente de ideias por parte da gestão da empresa, um dia fala algo no outro dia já mudou de ideia, e às vezes, diz que não falou o que foi dito;
Falta de comunicação, linguagem mais aberta;
Má comunicação interna;
Falta de informações claras;
Falta de tempo.

FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

Analisando o Quadro 1, referente aos problemas enfrentados que podem afetar o desempenho e produtividade no dia a dia foi por várias vezes a falta de comunicação, falta de reconhecimento, sobrecarga de trabalho e mudança frequente

de ideias da parte da gestão da organização. Todos fatores que realmente acontecem, causam desconforto e até mesmo desmotivação dos colaboradores tendo em vista que a maior deles decorre da falha ou da falta de comunicação.

De acordo com Pereira (2019) um lidar com diferenças pessoais não é fácil, o bom trabalho dos gestores seguida de uma liderança de qualidade munido de uma boa comunicação e motivação proporciona aos seus colaboradores a se comunicar e expressar suas próprias opiniões da melhor maneira possível.

QUADRO 2- Como alterar a comunicação associada ao seu trabalho de modo a torná-la mais satisfatória.

Através de reuniões para repasse de informações do dia-a-dia e para busca de melhorias internas;
Ter mais reuniões com todos os colaboradores para discutir assuntos diários
Reuniões;
Reuniões mensais, para um feedback dos trabalhos desenvolvidos no mês;
Demissão;
Não tenho uma resposta em mente sobre o assunto;
Conversa direta;
Comunicação;
Ter reuniões semanais ou até mensal colocando nos colaboradores a par das mudanças internas com mais frequência;
Centralizar as ideias no que é certo;
Que não responda uma pergunta, com outra pergunta, isso torna a comunicação difícil;
Por meio de reuniões;
Ter mais benefícios;
Reuniões mensais para discutir as pendências.

FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

A partir do Quadro 2, quando questionados sobre como obter maior satisfação a comunicação associada ao trabalho foram indicadas reuniões, feedbacks, uma maior comunicação, centralizar as ideias, possuir mais benefícios. Analisando que todos os meios propostos para melhorar o nível de satisfação dos colaboradores são meios que são possíveis desde que haja um bom entendimento, uma concordância das partes, uma boa comunicação.

Segundo Albuquerque (2012) afirma que lidar com pessoas e suas diferenças pode ocasionar problemas até mesmo desentendimentos dentro das instituições que podem ser resolvidos a partir de um bom relacionamento e comunicação entres os

colaboradores, assim são as pequenas ações que podem fazer a diferença nos resultados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas condições desse estudo observou-se que a comunicação entre colaboradores e empresa é importante para seu desenvolvimento e crescimento organizacional.

A falha de comunicação dentro das organizações afeta negativamente o colaborador aonde trazem deficiências como a falta de informações, procedimentos maus executado e ruídos.

Destaca-se que a motivação dos colaboradores na organização tem que ser trabalhada pois, percebe-se que há necessidades de incentivos para os colaboradores seja ele monetários ou não monetários.

O feedback é uma ferramenta importante para o colaborador, pois permite verificar pontos fortes e melhorias no ambiente de trabalho. As reuniões ajudam a detectar e entender o que está acontecendo dentro da organização, evitando possíveis falhas na comunicação.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com as pessoas**: A inteligência interpessoal aplicada – 2.ed. São Paulo: Planeta, 2012.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Endomarketing Estratégico**: como transformar líderes em comunicadores e empregados em seguidores. São Paulo: Integrare, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações - 3.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

_____, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: Fundamentos Básicos**. São Paulo: Atlas, 2006.

DELGADO, Reni Regina Ramos. **A importância da motivação para o sucesso da organização**, 2011.

FERREIRA, Patricia; MALHEIROS, Gustavo. **Comunicação empresarial: planejamento, aplicação e resultados**. São Paulo: Atlas, 2016.

FIGUEIREDO, Ana Carolina; OLIVEIRA, Camila Souza; BORGES, Maria das Graças; PEREIRA, Thais Aparecida. **A motivação influencia no desempenho das pessoas nas organizações**. – São Paulo, Unisaesiano, 2015.

FLORES, Rafael Telch. **A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas**. – São Paulo. Administradores, 2016.

HITT, Michael A, MILLER, Chet, COLELLA, Adrienne **Comportamento Organizacional**. Tradução e revisão técnica Teresa Cristina Padilha de Souza. 3. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2016.

JUNIOR Achiles Batista Ferreira; PAULA, Alessandra; ZANOTTO Diego Marcel; TEIXEIRA Juliane Marise Barbosa; GOERL Rodrigo. **A eficácia da comunicação nas organizações**: Caderno Organização Sistêmica. 3. ed. 2013.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências** – São Paulo: Saraiva, 2005.

MENDONÇA, Bruno. **A importância da comunicação no ambiente de trabalho**. 2017.

PAULA, Monica. MANSI, Viviane. CARRAMENHA, Bruno. **Comunicação com líderes e empregados**. – São Paulo, 2017.

PEREIRA, Juliana. **Relacionamento interpessoal dentro das organizações**. – São Paulo, Administradores, 2019.

SOUZA, Delca Rodrigues. **Comunicação interna**: A sua importância para os colaboradores com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de um clima positivo e favorável nas organizações. - UniCEUB/ICPD, 2018.

WOLFF, Marilene da Silveira. **Um estudo de caso sobre a importância das tics na comunicação interna escolar**. - Porto Alegre, 2019.

XAVIER, Cleiton Fernando. **A importância da gestão estratégica de pessoas nas empresas**. – São Paulo. Administradores, 2011.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário aplicado durante a pesquisa.

Prezado colaborador,

Esse projeto faz parte do relatório final de pesquisa do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos na Faculdade Almeida Rodrigues. Não é necessária identificação. Desde já agradeço sua colaboração.

1. Faixa Etária:

- 19 a 29 anos
- 30 a 39 anos
- 40 a 49 anos
- Acima de 50 anos

2. Tempo de Empresa atual:

- 1 meses até 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 5 anos
- Acima de 5 anos

3. Como você está no seu trabalho quanto a Comunicação?

- Satisfeito
- Insatisfeito

4. Classifique como está o ambiente de trabalho proporcionado pela empresa:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

5. Classifique como está a Comunicação entre os Funcionários:

- Ótimo
- Bom
- Regular

- Ruim
- Péssimo

6. Classifique como está a Comunicação entre a Direção da Empresa:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

7. Na sua avaliação a quantidade de informações recebidas entre funcionários e Direção está:

- Suficiente
- Insuficiente

8. Quão satisfeito está com o seu trabalho?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

9. Já houve algum caso no seu setor de alguma tarefa não ser executada por falta de informações ou por chegarem incompletas?

- Sim
- Não

10. De que maneira é realizada a comunicação entre direção e funcionários?

- E-mail
- Circular Interna
- Telefone
- Conversa
- Outros

11. De que maneira é realizada a comunicação entre funcionários ou departamentos?

- E-mail
- Circular Interna
- Telefone
- Conversa
- Outros

12. São realizados entre direção e funcionários feedbacks pelos trabalhos realizados?

- Sim
- Não

13. Você já teve que refazer alguma tarefa pelos problemas de repasse ou entendimento de uma informação?

- Sim
- Não

Se sim, quantas vezes no último bimestre? _____

14. A respeito do reconhecimento de seus esforços, como você se sente?

- satisfeito
- insatisfeito

15. Quais os problemas enfrentados que afetam no seu desempenho ou até mesmo sua produtividade no seu dia a dia de trabalho?

16. Se para torná-lo mais satisfeito, a comunicação associada ao seu trabalho pudesse ser alterada de alguma de forma, por favor, indique como?
