

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: Hidrovolt materiais elétricos e
hidráulicos Eireli -Me**

**RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO
INTERNA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**

RESUMO

VIEIRA, Valquiria Fernandes. **RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO: A Importância da Comunicação Interna dentro das Organizações**. 2019. 43 f. Relatório Final de Estágio(Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos) – Faculdade Almeida Rodrigues – FAR, Rio Verde, 2019.

A comunicação interna ocupa um espaço cada vez mais relevante nas organizações, isso mostra que hoje no mercado ela é essencial e atua como ferramenta poderosa, desde a harmonia do ambiente interno, até chegar ao mercado externo, contribuindo nos resultados e no crescimento organizacional. Uma informação passada incorretamente compromete a eficiência da organização, chegando a levar empresas com prejuízos irreversíveis, deste modo, a comunicação é essencial e necessária dentro de qualquer ambiente de trabalho. O relatório tem como objetivo identificar porque a comunicação organizacional deve ser utilizada como estratégia de análise do relacionamento entre funcionários e a gestão administrativa. Mostrando ainda, como a comunicação faz com que a organização alcance o mercado competitivo com vistas ao conhecimento das informações ocorridas no ambiente de trabalho. Realizou-se um estudo de caso na empresa Hidrovolt com os funcionários, sendo quatro mulheres e 17 homens com faixa etária de 18 a 50 anos que dispunham do tempo de casa entre onze meses a dezoito anos. Aplicou-se dois questionários, um para os funcionários e um para os dois gestores, utilizando-se a ferramenta Google Forms®. Os funcionários com 20 questões objetivas e os gestores 13 questões objetivas. No relatório buscou-se apontar melhorias de comunicação diante de situações de conflitos e problemas dentro da empresa. Concluiu-se então, que a comunicação interna contribui para o desenvolvimento dos funcionários, alcançando melhorias por meio de diálogos abertos entre gestores e funcionários, pois em diversas situações, a opinião do funcionário encontra-se retida, sendo necessário explorar este viés.

Palavras-chave: Comunicação. Relatório. Funcionários.

tINTRODUÇÃO

A comunicação interna ocupa um espaço cada vez mais relevante nas organizações, isso mostra como hoje, ela é essencial no mercado e que vem atuando

como ferramenta poderosa, desde a harmonia do ambiente interno, até chegar ao mercado externo, contribuindo nos resultados e no crescimento organizacional.

Segundo Bueno (2010) para que ocorra comunicação a pessoa que a recebe, necessita compreendê-la. Se a comunicação for transmitida, mas não entendida, ela não foi comunicada. É um processo que envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas. O desenvolvimento e a imagem da empresa estão diretamente ligados a comunicação interna, pois trata-se da interação entre todos da empresa.

É por meio da comunicação, que cada colaborador sabe exatamente a sua importância e qual a sua função como recurso humano da organização. As informações, corretamente transmitidas e em tempo hábil, agiliza a execução de tarefas otimizando os processos e ao chegarem ao cliente, ou fornecedor, possibilita a segurança ocorrendo menores chances de futuros erros.

Bueno (2010), afirma que é prioridade abranger a comunicação como estratégia dentro das organizações, pois assim, teriam vantagens competitivas, buscando a interação com públicos de interesses e no desenvolvimento de planos e ações.

As organizações possuem uma qualidade essencial para o sucesso, tornando-se necessário o uso de uma boa comunicação. Quando ela ocorre internamente, a interação dos funcionários se torna eficiente, alinhando seus objetivos dentro da organização, conseguindo atingir metas de forma satisfatória, sendo o resultado o desenvolvimento do colaborador. A equipe apresenta a força de trabalho em grupo e não por si mesmo, e isso acaba enriquecendo o comprometimento e a obtenção de resultados. O colaborador se adapta a cultura interna da empresa, e isso faz com que ele aceite as mudanças para a melhoria da empresa.

Segundo Ruggiero (2002) não basta ter somente motivação, a equipe tem que estar bem informada sobre os procedimentos da empresa e ter uma comunicação adequada para que alcance o público desejado e mostre a força humana da empresa.

Ruggiero (2002) infere que a comunicação envolve toda a organização e precisa ser vista como estratégia, visando que se o funcionário e o gestor têm uma comunicação diária, a influência de resultados da empresa será positiva, e quando não tem essa comunicação interna, os resultados podem gerar impactos negativos. Deste modo, observa-se que a comunicação está conectada ao desenvolvimento do funcionário, impactando diretamente nos resultados da empresa. A informação passada incorretamente compromete a eficiência da organização, chegando a levar

empresas a terem prejuízos irreversíveis e até mesmo, a falência. Deste modo, a comunicação é essencial e necessária dentro de qualquer ambiente de trabalho.

Este estudo teve como objetivo, identificar o motivo pelo qual a comunicação organizacional deve ser utilizada como estratégia para analisar o relacionamento entre funcionários e a gestão administrativa. Mostrando ainda, como a comunicação faz com que a organização alcance o mercado competitivo com vistas ao conhecimento das informações ocorridas no ambiente de trabalho.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A comunicação organizacional

O objetivo da comunicação é construir valores e reconhecer os méritos dos colaboradores dentro da empresa, pensando na motivação de cada um, bem como, no trabalho em equipe. A comunicação bem administrada oferece agilidade dentro da organização e serve para conciliar o discurso externo da empresa. É necessário que cada colaborador saiba das ações da empresa, deixando nítido cada ação interna incorporada pelo ambiente, pois o foco é construir vínculos tanto com membros internos quanto externos.

Nassar (2005) menciona que toda atividade dentro da organização é mediada pela comunicação, e que a comunicação estabelece diálogos com os diversos públicos com que a empresa se relaciona. Por isso, é necessário envolver toda a organização a fim de que esta interação se ocorra com relevância e coerência.

Para Nassar (2005) nos tempos atuais, qualquer indivíduo, pode produzir e transmitir informações, significa dizer que mudanças são necessárias para realizar o acompanhamento dessa transformação. O processo de uma comunicação deve ser interativo e participativo. É de extrema importância aproveitar ao máximo as novas formas de comunicação que vêm surgindo, com o propósito de estabelecer vínculos com o público que deseja alcançar, e gerar de forma ágil o retorno financeiro para a empresa, conseguindo atingir positivamente seus colaboradores e clientes.

Diante disso, é inviável adotar um relacionamento distante do colaborador, ao compartilhar da mesma visão e valores da empresa, os profissionais saberão para onde ir e até onde, a organização quer chegar. Por conseguinte, diminuí-se os conflitos entre funcionários, evitando reclamações e discussões no ambiente corporativo.

Para Torquato (2002) as empresas precisam escolher a melhor ferramenta disponível de acordo com a necessidade de sua empresa, de modo que chegue ao seu cliente sem nenhum tipo de ruído.

2.2 Redes de comunicação

Conforme Torquato (2002) existem dois tipos de comunicação diferentes, onde os dois são importantes para o crescimento da empresa, estes são chamados canais formais e informais.

Os canais formais de organização são caminhos para envios de informações dentro e fora da empresa, tendo como objetivo relatar o organograma da organização, que indica para onde a mensagem deseja chegar.

As comunicações informais e formais configuram-se como processos de interação dentro da empresa, que se manifestam nos interesses do colaborador (SOARES; MONTEIRO, 2012).

2.2.1 Canais informais de comunicação

Por meio da comunicação informal pode-se ter uma visão correta da reação das pessoas do processo de mudanças, dos interesses e frustrações.

A comunicação informal, transmite mensagens que podem ou não serem relacionadas as atividades da empresa. Para Gomes (2009) a comunicação pode transmitir opiniões diferentes e as insatisfações dos funcionários, ao terem que se adaptar as mudanças da empresa, porém ela não está presente para prejudicar a empresa, embora pareça que passe outra mensagem. O autor relata também, que ela pode ser usada de forma que favoreça a empresa.

De fato, a informal é preocupante para a empresa, quando a informação propaga em formas de boatos, mas pode ser adequada, quando facilita a ajuda entre os colaboradores.

Segundo Godoy (2008) a reação das pessoas após as informações passadas da administração, são vistas pela rede informal.

Kunsch (2003) afirma que as pessoas precisam de informações confiáveis e que os canais formais não expressam esses meios de comunicação como os canais informais.

2.2.2 Canais formais de comunicação

Acerca da comunicação formal, Dubrin (2003) expõe que, ela é representada pelo organograma da empresa e por aspectos básicos. Comtemplando os caminhos oficiais de informações internas e externas da empresa. Ela é mais especificada em manuais que descrevem os níveis de responsabilidades dos departamentos e seções da empresa. Os tipos ou fluxos de comunicação são baseados na direção em que esta é dada, como comunicação: ascendente (para cima), descendente (para baixo), comunicação horizontal e comunicação diagonal.

As descendentes são aquelas decisões já tomadas pela direção da empresa, sem consultar os colaboradores. Esse tipo de comunicação é utilizado para dar um feedback aos colaboradores informando sobre o resultado de seu trabalho.

Segundo Dubrin (2003), a ascendente possui o papel de interpretar, é usada para sugerir melhorias, relatar queixas, problemas, entre outros. É a partir dessa comunicação que os gestores obtêm informações do desempenho de seus colaboradores.

De certo modo, a comunicação horizontal refere-se ao envio de informações entre funcionários do mesmo nível, enquanto a diagonal, visa informar de forma direta todos os colaboradores demonstrando maior dinamismo nas decisões da comunicação, fazendo com que todos tenham um bom relacionamento interpessoal Dubrin (2003).

Conforme Kunsch (2003) destaca, as duas redes de comunicação têm influências constantemente, uma sobre a outra.

2.3 O feedback nas organizações

Trata-se de uma técnica utilizada dentro das organizações que permite realizar retornos positivos, por meio destes retornos, os gestores podem ajudar seus funcionários a se tornarem conscientes do seu próprio desempenho. Essa comunicação, inúmeras vezes, não é algo simples de se construir, porém é necessária para que o gestor mostre ao funcionário, que o feedback é essencial para que haja resultados eficientes e satisfatórios dentro da organização, até mesmo, quando se recebe um feedback negativo. Souza (2008) informa que o uso do feedback dentro da empresa, facilita o objetivo que a organização deseja atingir.

Existem várias formas de se realizar um feedback, este pode ser expresso pela forma verbal, ou não verbal. Quanto mais explicado e dito de forma clara, o feedback terá mais resultado, pois ele visa que o colaborador apresente o desempenho adequado em determinadas situações.

Em continuidade, Souza (2008) aponta que os dois tipos de feedback têm o objetivo de contribuir para o desenvolvimento profissional e pessoal. Toda pessoa necessita de um feedback, seja positivo ou negativo, e é indispensável ao estar passando o seu feedback, explicar o motivo desde que esteja sendo inadequado ou que esteja acertando. Assim, o profissional poderá corrigir as suas ineficiências e aperfeiçoar seus acertos. Dar e receber feedbacks é uma necessidade que permite mostrar correções ou identificar o que já correto.

Arruda, Chrisóstomo e Rios (2010), afirmam que de todas as estratégias de comunicação, o feedback está realmente sendo usados e funcionando, deste modo ele possibilita visualizar onde está ocorrendo os erros e contribui positivamente para melhoria dos resultados.

2.3.1 O feedback e o gestor

O gestor precisa ser capaz de construir formas comunicacionais dentro da organização, garantindo a eficiência no desempenho dos seus liderados. Comunicar como está sendo a produção do colaborador, seja por e-mail, uma conversa informal, formal ou telefone, desta forma, faz com que o funcionário se sinta mais valorizado e perceba que é essencial no ambiente de trabalho.

Para Leme (2007) o feedback é responsabilidade gerencial. Assim, torna-se ideal que o gestor aplique o feedback no momento que é dada alguma tarefa para finalizar. Ele deve se preparar com antecedência e observar cuidadosamente cada palavra que será dita ao profissional no ato do feedback. Desta forma, o funcionário ao ouvir o feedback, terá maior preocupação em entender e facilidade de tornar proveitoso toda a informação fornecida para ele. É indispensável escolher o local e o horário que será iniciado o feedback para que não haja uma preocupação vinda do funcionário.

Por sua vez, Leme (2007) afirma que no momento do feedback é de grande importância que se esteja atento ao que o seu líder está comunicando, de modo que

observa-se, se atos estão sendo positivos ou negativos, fator decisivo para o efeito eficaz da comunicação.

Líderes bem-sucedidos entendem a importância do feedback, como ainda, a necessidade constante na organização (ARRUDA; CHRISÓSTOMO; RIOS, 2010).

Quando o feedback é bem exposto, e o profissional consegue entender a importância que este tem. O sentimento de satisfação entre gestor e funcionário amplia-se, e é visto em atos, desde o crescimento profissional, a autoconfiança, e principalmente, a relação entre líder e liderado. Por conseguinte, quando o feedback é dito de forma agressiva ou pobre nas palavras, o colaborador tende a agir da mesma forma, apresentando a insatisfação dentro da empresa e deixando transmitir isso ao seu público externo, desde a forma de atendimento ao cliente, até mesmo, com a falta de motivação em estar no ambiente de trabalho e retrucando o seu líder sempre que ele lhe pedir algo.

Em consonância com Leme (2007) que afirma, o funcionário tem que ser o protagonista do momento no ato do feedback.

Por ser uma via de mão dupla, o gestor por si só, não garante o sucesso do feedback, além do papel fundamental do gestor, existe o papel do protagonista e este protagonista é o funcionário.

2.3.2 O feedback e os funcionários

O período de receber o feedback deve ser estimado pelo funcionário, pois o objetivo é contribuir para o desenvolvimento de suas funções dentro da organização. Moreira (2010) relata que o funcionário deve ser atencioso e receptivo, pois assim o gestor não terá dificuldade para expressar o que ele quer, e o funcionário irá compreender o que está sendo transmitido. Em hipótese alguma, deve-se interromper o raciocínio da pessoa que está aplicando o feedback, assim o líder conseguirá passar o que deseja e o liderado absorver de forma correta e precisa.

Leme (2007) exprime que, se o funcionário não estiver entendendo o que o gestor está transmitindo, ele deve perguntar quantas vezes forem necessárias para que no futuro não tenha problemas, acaso ocorra algum erro no desenvolvimento do trabalho. Se houver discordância, o funcionário deve evitar bate-bocas e educadamente questionar, ou pedir ilustrações como exemplo.

O momento do feedback não é o fim, e sim, a continuação de um trabalho qualificador para a equipe. Os gestores e funcionários devem estar sempre atentos quanto a importância do feedback para que se habituem as mudanças comportamentais, sempre visando o crescimento e alcance dos objetivos na organização.

2.4 A importância da comunicação interna na geração de resultados

Segundo Argenti (2006) para que a organização obtenha ótimos resultados, a comunicação interna é devidamente importante, tanto para gestores, como para funcionários. É necessário que a organização tenha um ambiente favorável para que o colaborador desempenhe com maior facilidade seu trabalho, mostrando criatividade e principalmente, a realização profissional por trabalhar na empresa. De certo modo, é preciso anular as barreiras que impedem a transmissão correta das informações para evitar-se desentendimentos que causam danos ao processo organizacional.

Percebe-se que as empresas têm entendido a importância de manterem a equipe informada, mesmo quando a organização está passando por um momento de crise financeira, isso faz com que o funcionário continue tendo um vínculo saudável e ajude a empresa a produzir para sua recuperação e crescimento organizacional.

Argenti(2006) afirmaque, para se ter resultados na comunicação entre o gestor e o funcionário, estes necessitam ter conversas francas e abertas, feedbacks de mão dupla, demonstrações de interesse do gestor por seus funcionários, repercute em melhoria contínua de comunicação e outros.

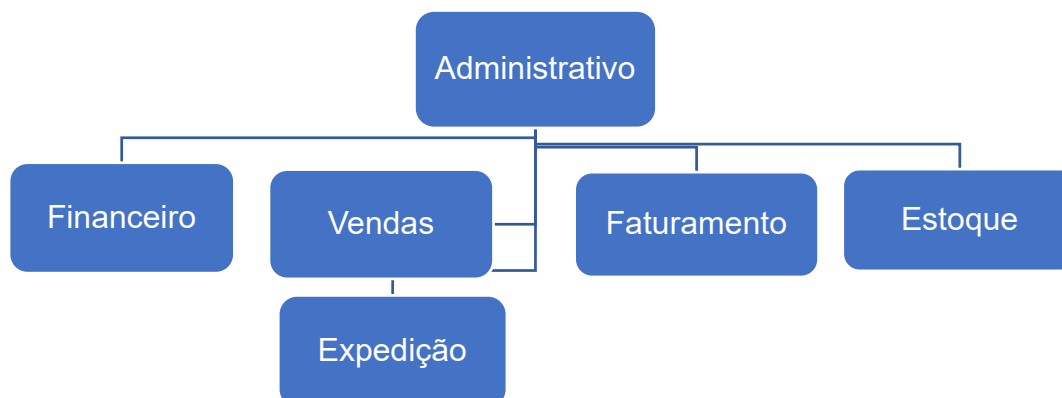
Ressalta-se que para que a comunicação seja eficaz e tenha resultados competentes, os funcionários precisam sentir que são importantes para a empresa.

3 PROCEDIMENTOS METODÓLOGICOS

3.1 Caracterização da Empresa

A empresa Hidrovolt Materiais Elétricos e Hidráulicos Eireli-Me, atua no ramo de varejo de materiais elétricos e hidráulicos por 18 anos, com sede na cidade de Rio Verde, estado de Goiás, localizada na Rua 14-B, nº 172, Jardim Goiás, CEP:75903-190, inscrita no CNPJ 16.713.303/0001-91 e representada por Vinicius Beleli Andrade.

Fundada desde o dia 12 de novembro do ano de 2001, a empresa é dividida em seis departamentos sendo eles: vendas, financeiro, faturamento, estoque, administrativo e expedição.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 1: Organograma de cadeia hierárquica geral da empresa Hidrovolt

3.2 Participantes

Foi realizado o estudo de caso nos departamentos da empresa Hidrovolt com todos os funcionários, sendo quatro mulheres e 17 homens com faixa etária entre 18 a 50 anos, com o tempo de casa entre onze meses a dezoito anos.

3.3 Materiais ou Instrumentos

Desenvolveu-se o estudo de caso para a revisão de literatura, utilizando artigos científicos sobre o tema, sendo aplicado dois questionários para os funcionários (APÊNDICE A) e um para os dois gestores da empresa (APÊNDICE B). Utilizou-se a ferramenta Google Forms®, através do aplicativo WhatsApp. O questionário dos funcionários aplicou-se 20 questões objetivas e para os gestores 13 questões objetivas.

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® para melhor descrição dos resultados obtidos para pesquisa.

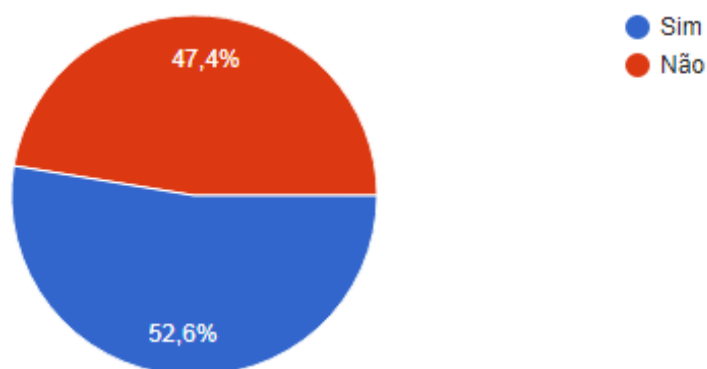
A partir da leitura dos gráficos obtidos, os resultados foram discutidos, tendo como objetivo mostrar soluções para responder os problemas da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Colaboradores

Conforme a Figura 2, 52,6% dos colaboradores acreditam que o grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa, já 47,4% propõem não terem impacto algum.

Quando se trata de uma organização pode-se ver que cada vez mais o grau de escolaridade têm sido ponto fundamental dentro das empresas, sendo que quanto mais estudo o profissional tiver, a forma que ele irá se comunicar com seu cliente ocorrerá de forma mais agradável.



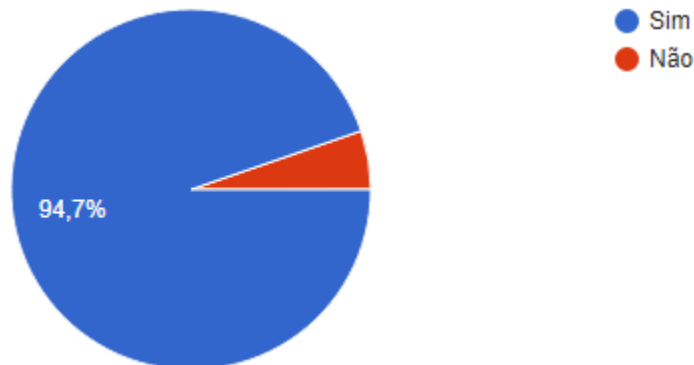
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 2: Dados percentuais sobre o grau de escolaridade com impacto na comunicação dentro da empresa.

Observa-se na Figura 3 que 94,7% apresentam que o gestor passa as informações necessárias para a sua equipe e que os 5,3% demonstram não passar.

É primordial que o gestor passe as informações para seu colaborador para que evite ruídos dentro da organização e para que não chegue ao seu cliente informações desnecessárias. É notável que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos em relação as informações transmitidas.

Nassar (2005) afirma que qualquer indivíduo, pode produzir e transmitir informações.

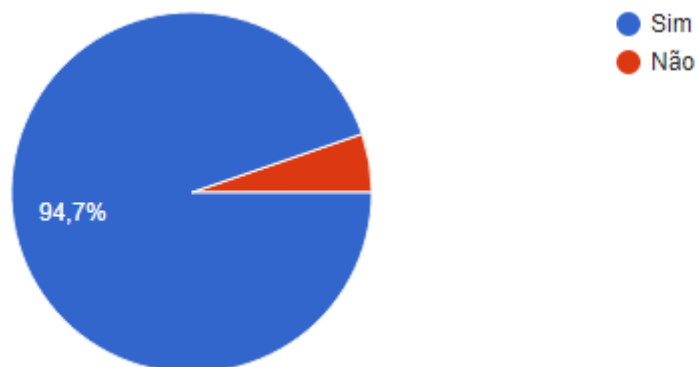


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 3: Dados percentuais referentes as informações passadas pelo gestor para o seu grupo de trabalho.

Conforme a Figura 4, 94,7% dos colaboradores retratam entender os objetivos estratégicos da organização, e 5,3% não têm o entendimento.

É essencial que o colaborador entenda os objetivos da organização para que todos trabalhem em conjunto, sabendo para onde o gestor quer chegar com sua empresa sem ocasionar problemas futuros.



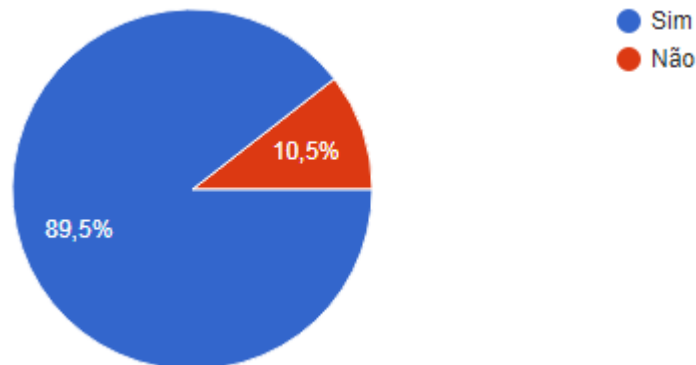
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 4: Dados percentuais sobre o entendimento dos objetivos estratégicos da organização.

Na Figura 5, 89,5% afirmam que o gestor busca valorizar a participação de todos os colaboradores e incentiva a comunicação, já 10,5% apresentam que não sentem esse incentivo.

É importante que o gestor valorize a participação de todos os funcionários, até mesmo para que ele conheça cada vez mais os seus, sabendo como refletir a comunicação entre seus funcionários e mostrando que todos tem que trabalhar em equipe esquecendo o individualismo.

Nassar (2005), menciona que toda atividade dentro da organização é mediada pela comunicação, e que a comunicação estabelece diálogos com todos os públicos com que a empresa se relaciona.



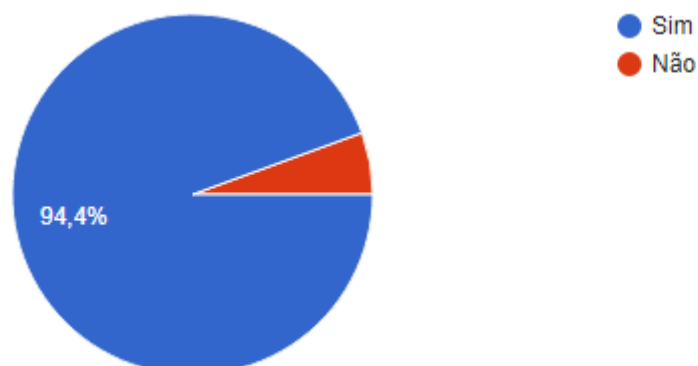
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 5: Dados percentuais do gestor, por ser um membro da equipe que deve procurar valorizar a participação de todos, reconhecendo e incentivando a comunicação.

Conforme a Figura 6, 94,4% dos colaboradores afirmam que quando solicitados feedbacks aos gestores, eles realizam o ato focados em fatos e em tom respeitoso, os 5,6% descrevem não receberem feedbacks quando solicitado.

O feedback é essencial para desenvolvimento do colaborador, e quando o gestor deixa que o colaborador o procure para pedir um feedback, e ele transmite para seu funcionário, faz com que a comunicação entre eles seja mais amigável e que o funcionário perceba o que ele saiba o que melhorar dentro da organização. Por esse motivo, é necessário que o respeito entre funcionário e gestor seja primordial.

Souza (2008) afirma que o uso do feedback dentro da empresa, facilita o alcance do objetivo que a organização deseja atingir.

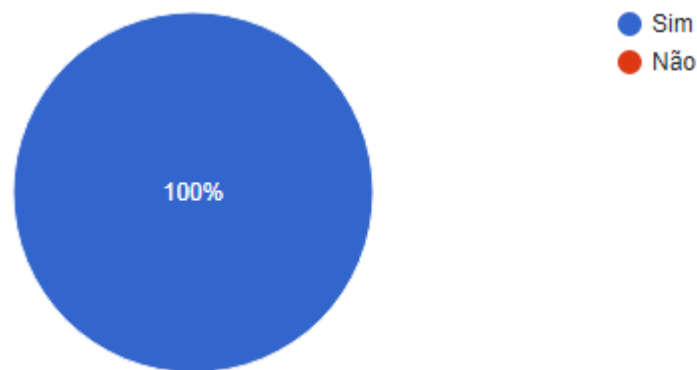


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 6: Dados percentuais sobre o gestor dar feedbacks, focados em fatos e em tom respeitoso, sempre que solicitado pelo colaborador.

Na Figura 7, 100% dos colaboradores declaram encarar o feedback como uma oportunidade de desenvolvimento dentro da organização e não, como crítica a sua pessoa.

Quando o gestor consegue passar um feedback para seu funcionário sem que este se sinta magoado, ou ofendido por alguma palavra que o gestor fale e que não o agrade, pode se perceber que o gestor sabe transmitir um feedback ao seu colaborador mostrando a ele que é algo que tenha que mudar dentro da organização e não na sua vida pessoal.

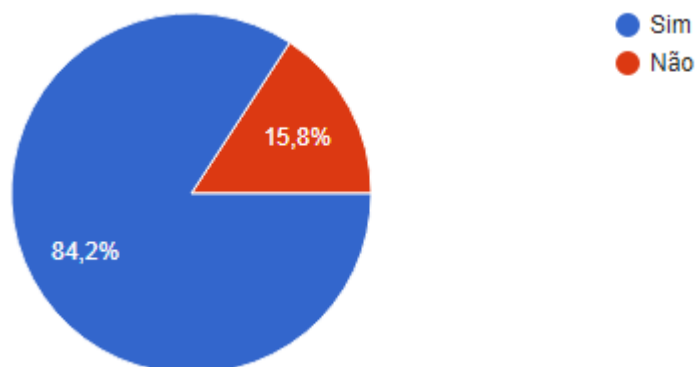


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 7: Dados percentuais de como o colaborador encara o feedback, se como uma oportunidade de desenvolvimento e nunca como crítica a sua pessoa.

Conforme a Figura 8, 84,2% dos colaboradores afirmaram fazer suas observações sempre que percebem que algo pode contribuir ao seu gestor, já 15,8% não contribuem ao gestor, mesmo tendo alguma opinião de melhoria.

Percebe-se que por mais que o colaborador tenha uma opinião de melhoria, ele não se sente com liberdade para propor ao gestor e dizer o que pensa, talvez por medo do gestor não acatar sua opinião assim, ele prefere ficar calado. A maioria dos colaboradores que mostram sua opinião para o gestor são funcionários com maior tempo de casa. Estes conhecem como o gestor segue com a religião da sua empresa.

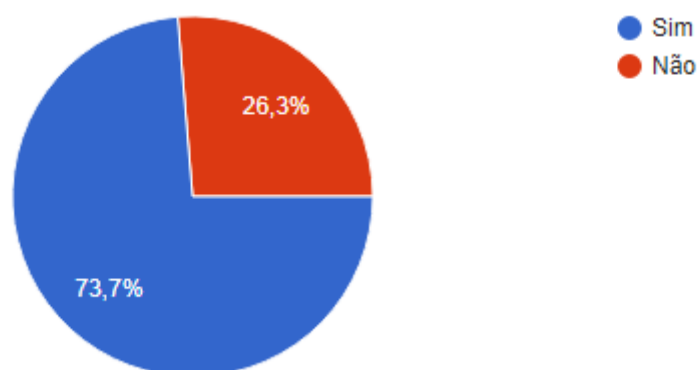


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 8: Dados percentuais sobre o colaborador dar a sua opinião, sempre que entende que suas observações poderão contribuir com seu gestor.

Constatou-se na Figura 9, que 73,7% dos colaboradores destacam que a empresa proporciona possibilidades de crescimento profissional e 26,3% inferem não terem essa possibilidade de crescimento.

Quando se entra em uma organização, logicamente almeja-se pertencer a equipe, com intuito de reconhecimento pela empresa de seu trabalho, e que lhe dê uma oportunidade de crescimento dentro da organização. Porém, quando se trata de uma empresa de nível médio tem-se pensamento diferente sabendo que talvez, não tenha possibilidades de crescer profissionalmente, por serem cargos específicos, ou que a empresa poderá crescer e reconhecer seu trabalho, mas que isso poderá demorar.



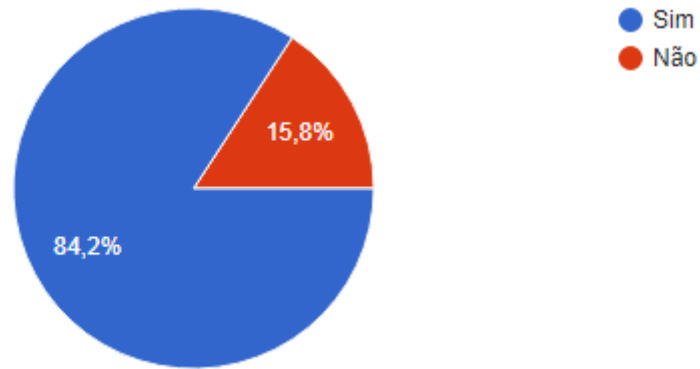
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 9: Dados percentuais referentes a possibilidade de crescimento profissional dentro da empresa.

Conforme a Figura 10, 84,2% afirmam que o gestor comenta positivamente o seu desempenho na organização e 15,8% relatam não ouvirem esse comentário.

É importante que o gestor comente o desempenho dos seus colaboradores, seja em qualquer departamento da empresa, com o intuito de que o funcionário perceba que o seu gestor esteja observando seu trabalho, e que ele esteja vendo sua melhoria como profissional e sua vontade de alcançar apenas pontos positivos, deixando os negativos de lado.

Para Dubrin (2003), o papel de interpretar é usado para sugerir melhorias, é a partir dessa comunicação que os gestores obtêm informações do desempenho de seus colaboradores.



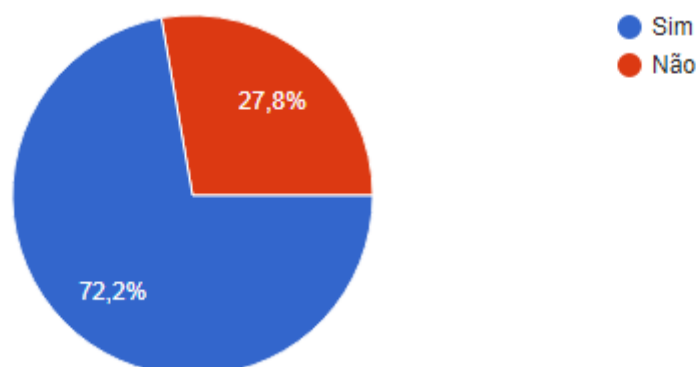
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 10: Dados percentuais sobre o gestor comentar positivamente o seu desempenho.

Na Figura 11, 72,2% dos colaboradores manifestam-se que o gestor demora a dar feedbacks sobre a sua evolução como funcionário e 27,8% descrevem não demorar.

O feedback vem se tornando cada vez mais, de fundamental relevância dentro das organizações, por esse motivo, torna-se obrigatório que o gestor comece a usar esse meio de comunicação dentro da sua empresa para que o comportamento entre funcionários e gestor fique mais amigável. Analisando o resultado dos gráficos percebe-se que o gestor tem que trabalhar essa melhoria demonstrando ao funcionário sua evolução dentro da empresa, até mesmo, para que o funcionário se sinta valorizado dentro da organização.

Arruda, Chrisóstomo e Rios (2010) afirmam que o feedback é realmente usado e funciona, pois possibilita visualizar onde está ocorrendo os erros e contribuir positivamente na melhoria de resultados.

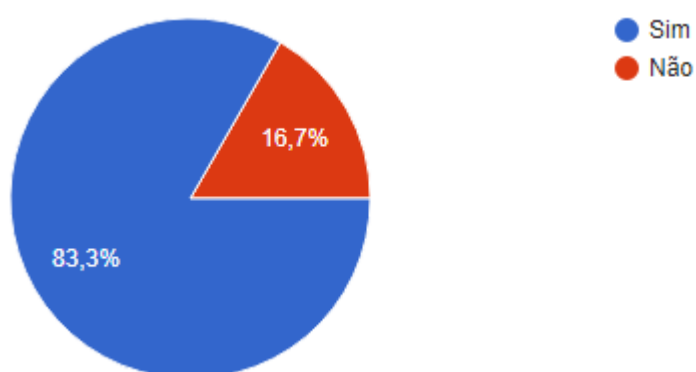


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 11: Dados percentuais referentes a demora dos feedbacks sobre a sua evolução como funcionário.

Conforme a Figura 12, 83,3% dos colaboradores expressam que a comunicação interna é sim, voltada para todos os funcionários da organização e a minoria com 16,7% acreditam que não seja.

Dentro das organizações é necessário que a comunicação interna seja voltada a todos da empresa, para que não ocorra mal-uso de comunicação e informação errada ao chegar no cliente. Percebe-se que o gestor tem trabalhado isso dentro da empresa através de reuniões, grupos em redes sociais com todos funcionários e até mesmo conversas diretas entre funcionários e gestor.



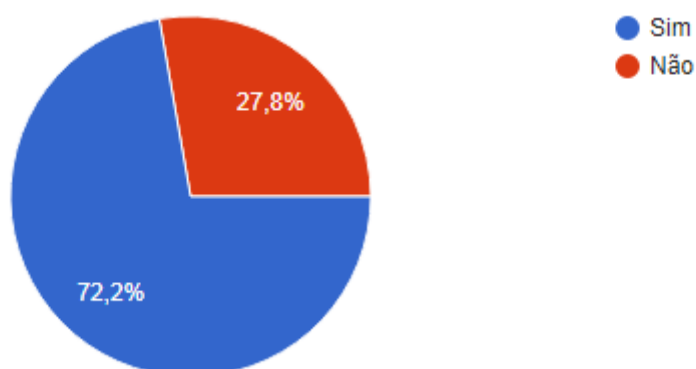
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 12: Dados percentuais referentes a comunicação interna na organização, ser voltada para todos os funcionários.

Constatou-se na Figura 13, que 72,2% dos colaboradores diz receber feedback dentro da organização e que 27,8% diz não receber feedback.

É importante dentro da organização que o gestor passe feedbacks aos seus funcionários para que eles vejam o que precisa ser melhorado e entendam que o feedback bem-dito evita os transtornos futuros dentro e fora da organização.

Leme (2007) alega que o feedback é responsabilidade gerencial.



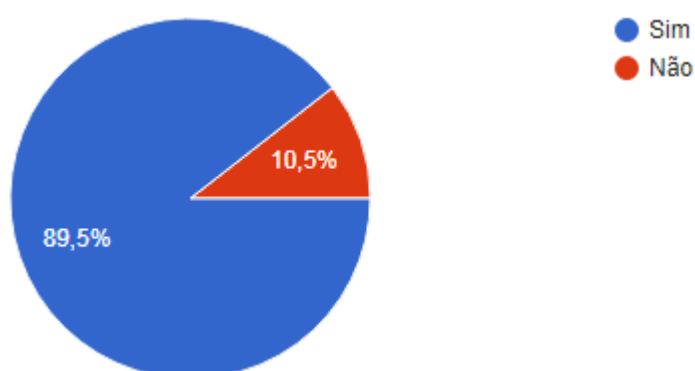
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 13: Dados percentuais sobre receber feedback dentro da organização.

Na Figura 14, 89,5% dos colaboradores relatam estar satisfeitos com a empresa na qual trabalha, já 10,5% não estão satisfeitos.

É ideal que o colaborador esteja satisfeito em trabalhar na empresa em que encontra, pois quando um funcionário trabalha em uma empresa que ele não se sinta bem, ele realiza suas atribuições de qualquer forma, deixa a desejar ao atender um cliente, e passa isso não só para sua equipe de trabalho, como também para as pessoas que frequentam a empresa.

Segundo Argenti (2006) para que a organização obtenha ótimos resultados, a comunicação é devidamente importante.

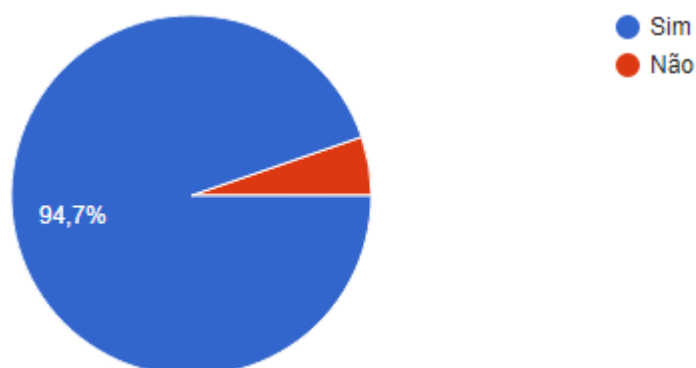


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 14:Dados percentuais referentes a satisfação na empresa em que trabalha.

Averiguou-se na Figura 15, que 94,7% dos colaboradores sabem para quem devem pedir ajuda se acontecer algum fato em que ele não possa resolver sozinho, e que a minoria de 5,3% não sabe para quem pedir ajuda.

Dentro da organização é notável que o gestor está presente todos os dias, e que sempre que tem algum imprevisto, todos os funcionários sabem aonde irem para pedirem ajuda, pois quando um dos gestores, precisa sair da organização para resolver problemas fora, o outro gestor fica na empresa, caso os funcionários precisem de alguma resposta.

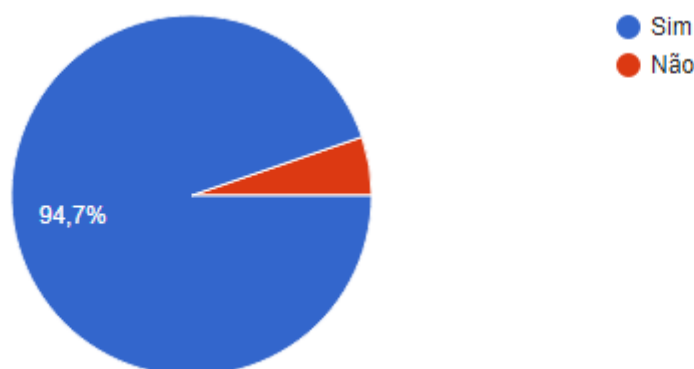


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 15: Dados percentuais referentes a resolução de algum problema que você não puder resolver sozinho, você saber para quem pedir ajuda.

Na Figura 16, 94,7% dos colaboradores têm interesse em buscar mais conhecimentos sobre as atividades que exercem, os 5,3% não se interessam terem aprimoramento na sua atividade exercida.

Buscar melhoria na sua área de atuação é muito importante atualmente, pois a cada dia que passa o conhecimento têm tomado conta no mercado, e aquele profissional que não buscar o conhecimento na sua área, vai acabar saindo do mercado, devido as tecnologias que vem chegando cada vez mais. Percebe-se na empresa que em muitas ocasiões, o gestor proporciona treinamentos com profissionais da área para seus funcionários e que a minoria acaba deixando a empresa, sem vontade nenhuma de aprender, e que essa minoria são funcionários que já estão acomodados por trabalharem a anosna organização.



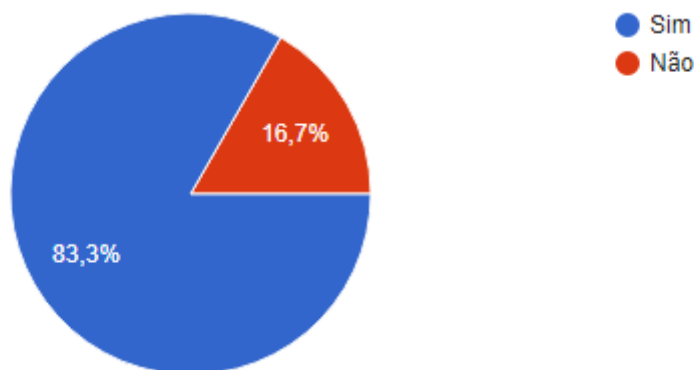
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019

FIGURA 16: Dados percentuais referentes ao interesse do colaborador em buscar mais conhecimento sobre as atividades e assuntos relacionados à sua área de atuação.

Conforme a Figura 17, 83,3% dos colaboradores dizem que a comunicação,entre gestor e funcionário estimula causando o entusiasmo para atingir-se as metas dentro da empresa, quantoaos 16,7% referem-se à comunicação como não estimulante.

A comunicação entre gestor e funcionário é essencial, pois tendo uma boa comunicação comseus funcionários, eles saberão quais as metas a serem alcançadas,que serão mostradas pelo gestor ao colaborador,deixando claro quais as metas que ele deseja que seu funcionário alcance, tendo ambos objetivos em comum.

Argenti (2006) ensina que para se ter resultados na comunicação entre o gestor e funcionário, necessita-se terem conversas francas e abertas.

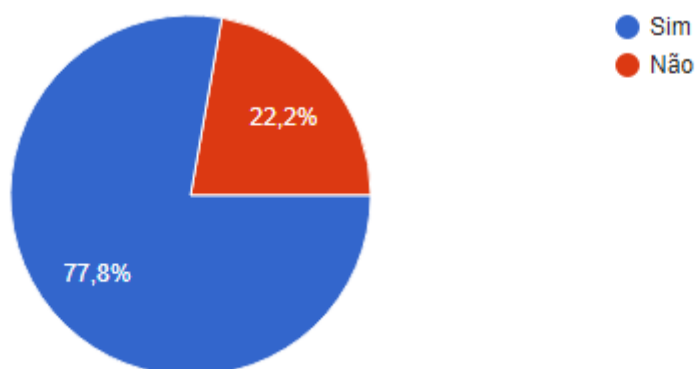


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 17: Dados percentuais referentes a comunicação do gestor e funcionário, se esta estimula o entusiasmo para atingirem as suas metas, dentro da empresa.

Percebe-se na Figura 18, que 77,8% dos colaboradores alegam receber treinamentos do seu supervisor, e 22,2% informam não receberem.

Na organização para que o funcionário tenha maior conhecimento é essencial que o gestor faça treinamentos pelo menos uma vez ao mês, para que seu contratante não fique perdido junto às tecnologias e aos avanços que a empresa deseja ter.



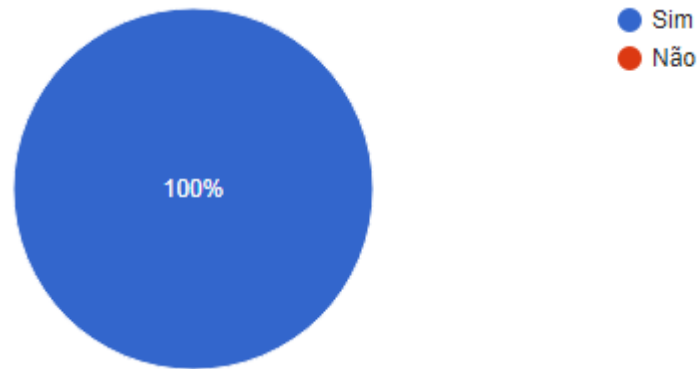
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 18: Dados percentuais referentes aos treinamentos desenvolvidos pelo supervisor.

4.2 Gestores

Na Figura 19, 100% dos gestores afirmam que o grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa.

A escolaridade dentro da organização é muito importante, pois quanto mais conhecimento o colaborador tiver na área que atua, mais firmeza terá ao passar para seu cliente, mostrando a ele sabe o que está transmitindo.

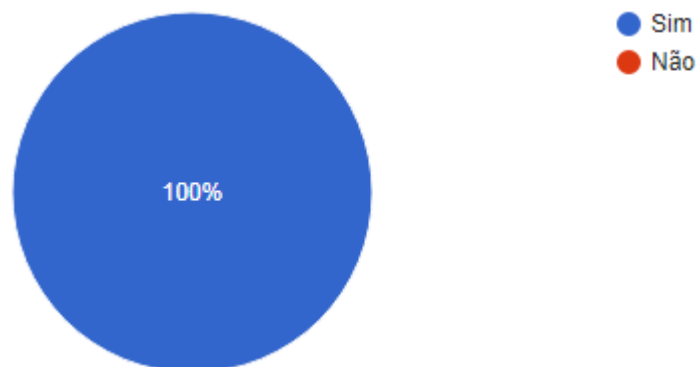


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 19: Dados percentuais sobre o grau de escolaridade tendo impacto na comunicação dentro da empresa.

Conforme a Figura 20, os gestores afirmam que confiam 100% na sua equipe.

Confiar em sua equipe é essencial dentro da organização, pois quando se tem confiança e a transmite ao seu colaborador, o andamento da empresa torna-se eficiente, e seu funcionário acaba se esforçando mais, querendo cada vez mais trazer resultados satisfatórios para a empresa e para seu gestor.



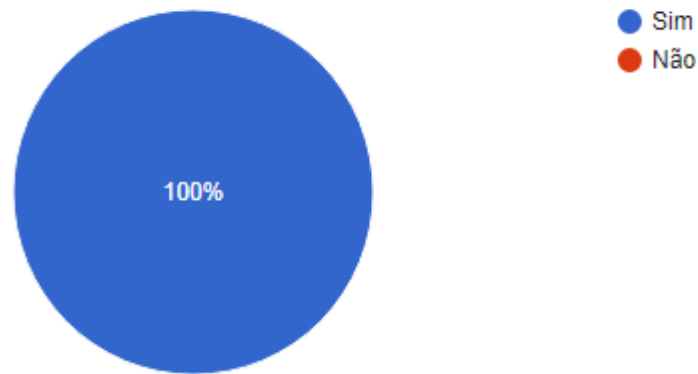
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 20: Dados percentuais sobre a confiança no desempenho da equipe.

Constatou-se na Figura 21, que 100% dos gestores têm facilidade em comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe para executarem o trabalho.

É notável dentro da empresa a facilidade do gestor na comunicação com seu colaborador, mostrando o que ele deseja, pois, os dois gestores sempre mostram o que eles querem e sempre dão exemplos antes de exigirem qualquer coisa dos seus funcionários.

Segundo Ruggiero (2002) não basta ter somente a motivação, a equipe tem que estar bem informada sobre o procedimento da empresa e ter uma comunicação adequada para que alcance o público desejado.



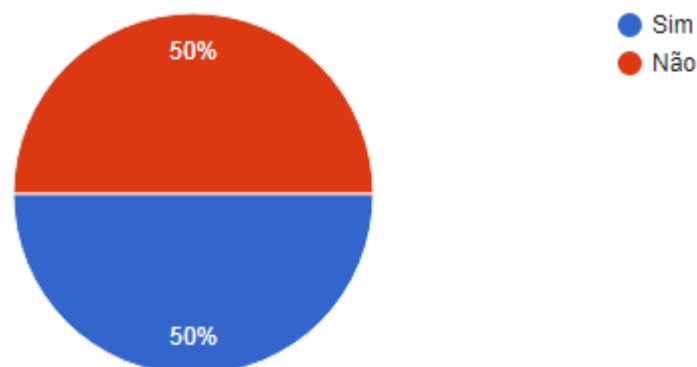
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 21: Dados percentuais referentes a facilidade do gestor em comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe executar o trabalho.

Observa-se na Figura 22, que 50% dos gestores manifestam costumar inovarem com ideias, propostas e projetos para seus funcionários e 50% não inovam com projetos.

É muito primordial que a empresa sempre tenha uma inovação para seus funcionários e sempre mostre novos projetos, para que eles não fiquem no comodismo de todos os dias. A divisão que se obtém entre os gestores, corre devido a um deles sempre estar dentro da empresa e lidando diretamente com os funcionários e o outro, cuidar propriamente da parte financeira da empresa.

Em esclarecimentos, Bueno (2010) retrata que é prioridade abranger a comunicação como uma estratégia dentro das organizações, pois assim, teriam vantagens competitivas buscando a interação com públicos de interesse e no desenvolvimento de planos e ações.

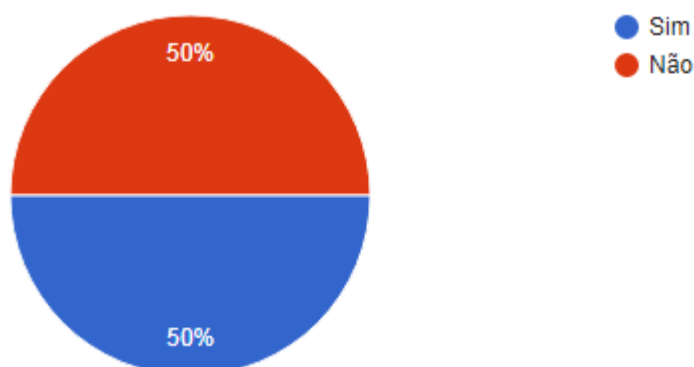


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 22: Dados percentuais sobre inovar com ideias, propostas e projetos para seus funcionários.

Na Figura 23, 50% dos gestores diz não perceber colaboradores deslocados em sua equipe e os outros 50% afirma que existe colaboradores deslocados em sua equipe.

Na empresa é notável que alguns colaboradores estão deslocados, talvez por estarem em função que não gostam de fazer, e por estarem ali devido o salário que precisam para manter a sua vida social, estes que estão deslocados (fora do lugar) entraram na empresa visando apenas o salário e não em aprender pelo menos a sua função.

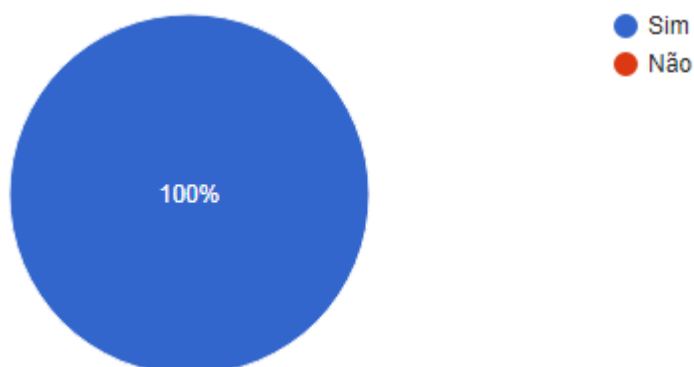


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 23: Dados percentuais sobre perceber funcionários deslocados em equipe.

Conforme a Figura 24, 100% dos gestores afirmam que todas as pessoas da sua equipe têm tarefas e papéis definidos dentro da empresa.

Trabalhar em uma organização que cada colaborador tenha um papel definido, faz com o que o funcionário consiga fazer seu trabalho de maneira correta sem sobrecarregar o outro e que ele sempre consiga entregar no prazo determinado.

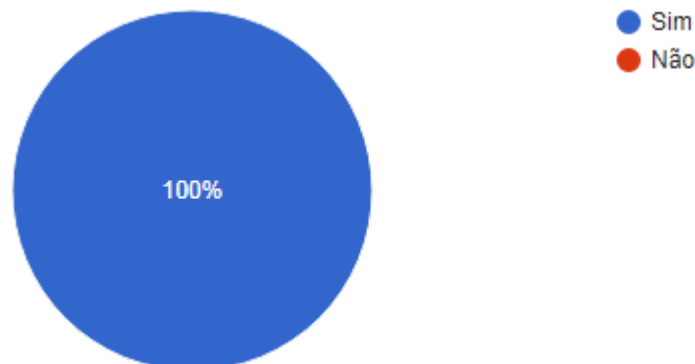


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 24: Dados percentuais sobre as pessoas da sua equipe ter tarefas e papéis definidos.

Observou-se na Figura 25, que 100% dos gestores expõem que estimulam a colaboração em equipe.

É notável na empresa que o gestor queira que o funcionário faça suas funções separadamente, mas que eles também priorizam o trabalho em equipe. Até mesmo, mostram isso diariamente que quando o funcionário está sem trabalho algum, e o colega está precisando de ajuda, logo, não custa nada ajudar e aprenderem a função do outro, desde que ele queira seu auxílio.



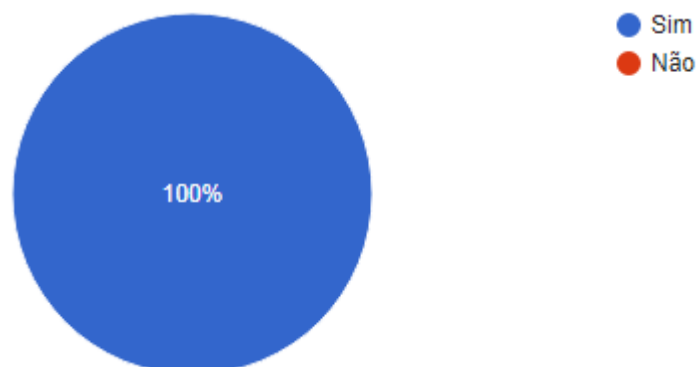
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 25: Dados percentuais sobre estimular a colaboração da equipe ou deixar cada um fazer suas funções separadamente.

Na Figura 26, 100% dos gestores destacam que reservam seu tempo para darem feedbacks a sua equipe.

Observa-se na empresa que os dois gestores sempre dão feedbacks para sua equipe, tanto no individual como em grupo. Realizar feedbacks é muito imprescindível tanto para o crescimento e desempenho do colaborador, como também do gestor e faz com que o desempenho do funcionário fique melhor.

Líderes bem-sucedidos entendem a importância do feedback e da necessidade constante na organização (ARRUDA; CHRISÓSTOMO; RIOS, 2010).

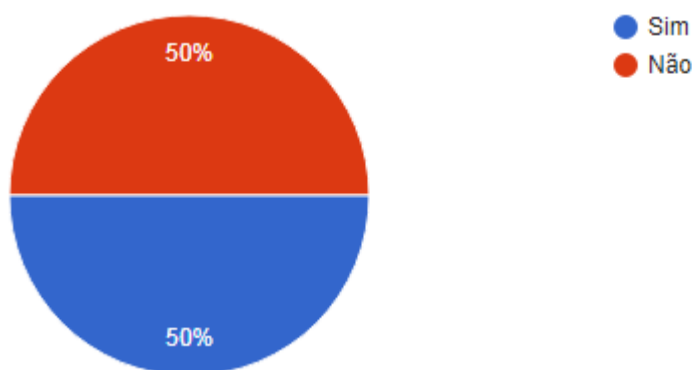


FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 26: Dados percentuais sobre reservar seu tempo para dar feedbacks a sua equipe.

Conforme a Figura 27, pode se observar que 50% dos gestores dizem que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrarem sua vida profissional e pessoal dentro da empresa, e os outros 50% acham que eles conseguem separar vida pessoal e profissional.

Dentro da organização é notável que alguns da equipe não conseguem separar a sua vida pessoal do profissional e acabam levando isto para dentro do serviço, até mesmo diminuindo o seu desempenho, deixando de fazerem as obrigações, como funcionário e ficando preocupados com o que está acontecendo fora da organização. Isso atrapalha até mesmo no atendimento ao cliente, ocorrendo forma ineficiente e causando reclamações.



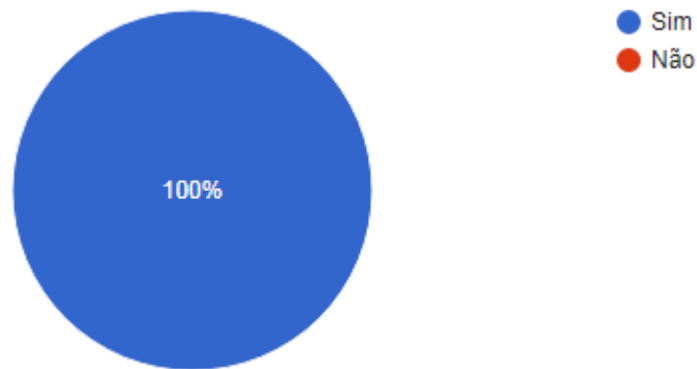
FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 27: Dados percentuais referentes a percepção dos colaboradores enfrentarem dificuldades em equilibrar suas vidas profissionais e pessoais dentro da empresa.

Na Figura 28, 100% dos gestores ressaltam passar treinamento para seus colaboradores.

Na organização é notável que ao menos uma vez ao mês os gestores disponibilizam treinamentos aos seus funcionários, mas não obrigam a nenhum colaborador que fique no treinamento.

Moreira (2010) relata que, o funcionário deve ser atencioso e receptivo, pois assim, o gestor não terá dificuldades para expressar o que ele quer, e o funcionário irá compreender o que está sendo transmitido.



FONTE: Elaborado pelo autor, 2019.

FIGURA 28: Dados percentuais referentes treinamentos para seus colaboradores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de demonstrar a importância do tema proposto, o uso da comunicação interna torna os funcionários familiarizados com a realidade da organização e isso faz com que o colaborador sinta-se mais confiança na empresa, e que tenha uma relação transparente entre gestor e funcionário.

A falta de comunicação interna pode causar problemas sérios, entre funcionários, chegando informações desnecessárias aos seus clientes, causando ruídos de informações.

Quanto ao estudo realizado na empresa, é possível analisar que a comunicação contribui para que o ambiente de trabalho seja prazeroso, e que os funcionários saibam se comunicar de forma produtiva visando o objetivo da empresa.

Conclui-se então que a comunicação interna contribui para o desenvolvimento dos funcionários, mas pode ter melhorias através de diálogos abertos entre os gestores e funcionários, pois quando a opinião do funcionário se encontrar retida é necessário explorar este viés.

A comunicação tem que acompanhar o crescimento da empresa, por ser considerada de vital necessidade para as empresas, sendo reconhecida como vantagem competitiva, quando um processo de comunicação não atender mais as necessidades da empresa deste modo, é o momento de fazer adaptações, ou até mesmo, substituí-lo.

REFERÊNCIAS

ARRUDA, Ângela Furtado; CHRISÓSTOMO, Evangelina; RIOS, SárviaSilvana. Feedback em processos educativos e organizacionais. **Revista Razão Contábil & Finanças**, v.1, n.1, 2010.

ARGENTI, Paul A. **Comunicação Empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BUENO, W.C.**A comunicação empresarial estratégica: definindo os contornos de um conceito**. Conexão- Comunicação e Cultura, v.4, n.07,2010.

DUBRIN, J.Andrew. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 2003.

GODOY, G. **Comunicação Informal**. 2008.

GOMES, V. D. Cardoso. **O poder da comunicação informal – "O Boato"**. 2009.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LEME, Rogério. **Feedback para resultados na gestão por competências pela Avaliação 360º**. Rio de Janeiro: QualityMark,2007.

MOREIRA, B. L. **Dicas de Feedback**. Rio de Janeiro:Qualilymark, 2010.

NASSAR, Paulo. **A importância da comunicação empresarial interna para o sucesso de um empreendimento**. Relatório de Estágio do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma, 2005.

RUGGIERO, Alberto Pirró.**Qualidade da Comunicação interna**, 2002.

SOARES, Ana T. Nogueira; MONTEIRO, Luisa da Silva. **O contexto das organizações: uma leitura sobre suas configurações e seus processos comunicacionais**. Editora Senac, 2012.

SOUZA, R.A.R. **A comunicação interpessoal pela percepção de líderes e liderados em um instituto de pesquisa.** 2008.163 p. Tese (Mestrado em Gestão de Recursos Socioprodutivos).

TORQUATO, Francisco Gaudêncio. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política,** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

APÉNDICE

APÊNDICE A – Questionário aplicado aos colaboradores.

Caro colaborador,

Este questionário faz parte do Relatório Final de Estágio, requisito parcial para obtenção do Curso Superior de Tecnologia de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR.

Suas respostas são muito importantes para conclusão do trabalho. Ressalto que não é necessária sua identificação.

Desde já, agradeço sua participação.

1. Qual o nível de escolaridade?

- Nível Fundamental
- Nível Médio
- Superior

2. Qual é a sua faixa etária?

- Entre 18 a 30 anos
- Entre 30 a 49 anos
- Acima de 50 anos

3. Sexo

- Feminino
- Masculino

4. O grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa?

- Sim
- Não

5. O gestor passa as informações necessárias para seu grupo de trabalho?

Sim

Não

6. Você entende os objetivos estratégicos da organização?

Sim

Não

7. O gestor é um membro da equipe e procura valorizar a participação de todos, reconhecendo e incentivando a comunicação?

Sim

Não

8. O gestor dá feedbacks, focados em fatos e em tom respeitoso, sempre que solicitado?

Sim

Não

9. Você encara o feedback como oportunidade de desenvolvimento e nunca como crítica a sua pessoa?

Sim

Não

10. Você dá sua opinião, sempre que entende que suas observações poderão contribuir com seu gestor?

Sim

Não

11. A empresa lhe proporciona possibilidade de crescimento profissional?

Sim

Não

12. O gestor comenta positivamente sobre o seu desempenho?

Sim

Não

13. O gestor demora a dar feedbacks sobre a sua evolução como funcionário?

Sim

Não

14. A comunicação interna, nesta organização, é voltada para todos os funcionários?

Sim

Não

15. Dentro da organização, recebo feedback?

Sim

Não

16. Você está satisfeito com a empresa na qual você trabalha?

Sim

Não

17. Quando algum problema que você não pode resolver sozinho acontece, você sabe para quem pode pedir ajuda?

Sim

Não

18. Você se interessa em buscar mais conhecimentos sobre as atividades e assuntos relacionados à sua área de atuação?

Sim

Não

19. A comunicação do gestor e funcionário estimula um entusiasmo para atingir as suas metas dentro da empresa?

Sim

Não

20. Você recebe treinamento do seu supervisor?

Sim

Não

APÊNDICE B – Questionário aplicado a gestores.

Caro gestor,

Este questionário faz parte do Relatório Final de Estágio, requisito parcial para obtenção do Curso Superior de Tecnologia de Recursos Humanos da Faculdade Almeida Rodrigues – FAR.

Suas respostas são muito importantes para conclusão do trabalho. Ressalto que não é necessária sua identificação.

Desde já, agradeço sua participação.

1. Qual o nível de escolaridade?

Nível Fundamental

Nível Médio

Superior

2. Qual é a sua faixa etária?

Entre 18 a 30 anos

Entre 30 a 49 anos

Acima de 50 anos

3. Sexo

Feminino

Masculino

4. O grau de escolaridade tem impacto na comunicação dentro da empresa?

Sim

Não

5.Você confia no desempenho da sua equipe?

()Sim

()Não

6.Você tem facilidade de comunicar as atividades para os profissionais da sua equipe executar o trabalho?

()Sim

()Não

7.Você costuma inovar com ideias, propostas e projetos para seus funcionários?

()Sim

()Não

8.Você percebe colaboradores deslocados em sua equipe?

()Sim

()Não

9.Todas as pessoas da sua equipe têm tarefas e papéis definidos?

()Sim

()Não

10.Você estimula a colaboração em equipe ou deixa cada um fazer suas funções separadamente?

()Sim

()Não

11.Você reserva seu tempo para dar feedback a sua equipe?

()Sim

()Não

12.Você percebe que os colaboradores enfrentam dificuldades em equilibrar sua vida profissional e pessoal dentro da empresa?

Sim

Não

13. Você passa treinamento para seus colaboradores?

Sim

Não

APÊNDICE C – Termo de autorização da empresa para uso de seu nome.

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA PARA USO DE SEU NOME
E DADOS PARA FINS DE ARTIGO CIENTÍFICO**

A empresa Hidrovolt, administrada por Vinicius Belleli de Andrade, pelo presente instrumento, autoriza o acadêmico Valquírio Fernandes Vieira a expor publicamente o nome da empresa e/ou dados referente à mesma, bem como a FAR – Faculdade Almeida Rodrigues a publicar em revistas físicas e online, periódicos, bem com disponibilizar em sua biblioteca o TCC – Trabalho de Conclusão de Curso– Artigo.

Rio Verde, 11 de novembro de 2019.

Nome do responsável pela empresa: Vinicius Belleli Andrade

Cargo que exerce nesta empresa: Proprietário

Tabelionato

Vinicius Belleli Andrade

**HIDRO VOLT MATERIAIS ELETRICO,
E HIDRÁULICOS LTDA - ME
CNPJ 16.713.303/0001-91**

(Assinatura do responsável pela empresa)

OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELionato DE NOTAS DA COMARCA DE RIO VERDE-GO
 Av. Presidente Vargas 792 - Centro - CEP 75.901-408 - Rio Verde - Goiás EVANDRO ANTUNES TEIXEIRA - OFICIAL
 Fone (64) 3654-6014 / fax (64) 3654-1301

01021911184298409460213 - Consulte em
<http://extrajudicial.tjgo.br/cele>

Reconheço por semelhança a assinatura de **HIDRO VOLT MATERIAIS ELETRICOS E HIDRAULICOS EIRELI ME** representada por **VENICIUS BELELI ANDRADE**. Dou fé.

EFLR*FSWXVMPE0-193672-11 Emolumentos: R\$4,34. Fundos Estaduais: R\$1,69; ISS: R\$0,22

Rio Verde, 12 de Novembro de 2019.

Em [] de [] da [] de [] de []

Deborá Feres Ferreira - Escrevente Notarial

Evandro Antunes Teixeira
 Tabelião e Oficial de Registro