

**CENTRO ESTADUAL PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA IRMÃ AGOSTINA – EXT. CEU VILA RUBI
Técnico em Recursos Humanos**

**Camila Martins L. da Silva
Fábio José Correia
Graziele Fernandes de Souza
Kathleen de Souza Ferreira
Nicolas Cavalcante de Azevedo
Renata Lemos Vieira Martins
Thaís dos Santos Barboza
Vitoria Martins da Silva**

**PROJETO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
MODALIDADE CONSULTORIA:
Qualitymax Administração e Gestão**

**São Paulo
2024**

Camila Martins Leopoldino da Silva
Fábio José Correia
Graziele Fernandes de Souza
Kathleen de Souza Ferreira
Nicolas Cavalcante de Azevedo
Renata Lemos Vieira Martins
Thaís dos Santos Barboza
Vitoria Martins da Silva

PROJETO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
MODALIDADE CONSULTORIA:
Qualitymax Administração e Gestão

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Técnica Irmã Agostina como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos, sob a orientação da Professora Especialista Renata Borges.

São Paulo
2024

DEDICATÓRIA

À nossa família, pelo amor e apoio incessante ao longo desta jornada. Às amigadas que se tornaram pilares neste percurso acadêmico. E à nossa orientadora Renata Borges pela paciência, sabedoria e orientação crucial. Este trabalho é dedicado a todos vocês, com profunda gratidão e carinho.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossa profunda gratidão em especial, pela nossa Professora Renata Borges, por todo apoio e orientação fornecidos durante a realização deste Trabalho de Conclusão de Curso. Seu conhecimento, paciência e incentivo foram fundamentais para o sucesso deste projeto.

Também gostaríamos de agradecer à nossa família e amigos pelo apoio incondicional ao longo dessa jornada acadêmica.

Agradecemos ainda a todos os professores e colegas que contribuíram de alguma forma para o desenvolvimento deste trabalho.

Este momento marca não apenas o fim de uma etapa, mas também o início de uma nova jornada. Estamos imensamente gratos por toda a aprendizagem e crescimento proporcionados ao longo deste processo.

"Nós somos o que fazemos repetidamente.
Excelência, portanto, não é um ato, mas um hábito."

Aristóteles

RESUMO

Este trabalho investigou como a falta de comunicação entre os departamentos influencia o clima organizacional de uma empresa. O objetivo foi analisar os efeitos dessa falta de comunicação e propor estratégias para melhorar o ambiente de trabalho. Para alcançar esse objetivo, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema e um estudo de caso em uma empresa, na qual nossa colega faz parte do time de colaboradores. Os resultados indicaram que a falta de comunicação entre os departamentos contribui para o desalinhamento de objetivos, mal-entendidos, atrasos e falta de inovação.

Como resultado, o clima organizacional é prejudicado, afetando a satisfação e a produtividade dos funcionários. Com base nesses resultados, conclui-se que é essencial implementar canais de comunicação eficazes, programas de treinamento em habilidades interpessoais, sistemas transparentes de compartilhamento de informações e atividades de integração para melhorar o clima organizacional e promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

Palavras-chave: Comunicação interdepartamental, Clima Organizacional, Desempenho, Integração, Produtividade.

ABSTRACT

This work investigated how the lack of communication between departments influences the organizational climate of a company. The objective was to analyze the effects of this lack of communication and propose strategies to improve the work environment. To achieve this objective, a literature review was carried out on the topic and a case study was carried out in a company, in which our colleague is part of the team of employees.

The results indicated that a lack of communication between departments contributes to misalignment of objectives, misunderstandings, delays and lack of innovation. As a result, the organizational climate is harmed, affecting employee satisfaction and productivity. Based on these results, it is concluded that it is essential to implement effective communication channels, training programs in interpersonal skills, transparent information sharing systems and integration activities to improve the organizational climate and promote a more collaborative and productive work environment.

Keywords: Interdepartmental communication, Organizational Climate, Performance, Integration, Productivity.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. PRIME CONSULTORIA.....	10
2.1 QUEM SOMOS.....	10
2.2 O QUE FAZEMOS	10
3. QUALITY MAX.....	10
3.1 QUEM SOMOS.....	10
4. PROBLEMATIZAÇÃO	11
5. CONSTRUÇÃO DE HIPÓTESES	11
6. OBJETIVOS.....	12
6.1 OBJETIVO GERAL	12
6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	12
7. JUSTIFICATIVA.....	12
8. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
9. ANÁLISE SWOT	14
10. ORÇAMENTO DA CONSULTORIA.....	14
10.1 ESTRUTURA DE CUSTOS:	14
11. CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18
ANEXOS.....	19
ANEXO 1: PESQUISA EXPLICATIVA.....	19
ANEXO 2: AUTORIZAÇÃO DE IMAGEM.....	20
ANEXO 3: PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	21

1. INTRODUÇÃO

No contexto empresarial contemporâneo, a comunicação eficaz é reconhecida como um dos pilares fundamentais para o sucesso organizacional. A capacidade de transmitir informações de forma clara e precisa entre os diferentes setores de uma empresa é crucial para o seu funcionamento eficiente e para a manutenção de um clima organizacional saudável. No entanto, apesar do reconhecimento da importância da comunicação interdepartamental, muitas organizações ainda enfrentam desafios significativos nessa área. A empresa Quality Max, não sendo uma exceção, enfrenta uma problemática recorrente: a falta de comunicação entre os departamentos e seu impacto direto no clima organizacional.

Neste contexto, este trabalho se propõe a investigar de forma aprofundada como a deficiência na comunicação entre os departamentos da Quality Max afeta o clima organizacional da empresa. A Quality Max, uma empresa renomada no setor de terceirização de mão de obra especializada, enfrenta desafios inerentes à falta de alinhamento e coordenação entre seus diversos departamentos, o que tem sido observado como uma fonte de tensão, desmotivação e ineficiência dentro da organização.

Este estudo buscará identificar os principais fatores que contribuem para a falta de comunicação entre os departamentos da QualityMax, analisar os impactos dessa deficiência no clima organizacional, e propor estratégias e soluções para melhorar a comunicação interdepartamental e, conseqüentemente, promover um ambiente de trabalho mais colaborativo, produtivo e satisfatório para os colaboradores da empresa. Ao abordar essa problemática específica, este trabalho contribuirá não apenas para a compreensão mais profunda dos desafios enfrentados pela QualityMax, mas também para o enriquecimento do conhecimento acadêmico sobre a importância da comunicação interdepartamental no contexto empresarial contemporâneo.

2. PRIME CONSULTORIA

2.1 QUEM SOMOS

A Prime Consultoria é uma empresa líder em Recursos Humanos, fundada em 2004 por João Silva e Maria Ferreira. Com uma história marcada por inovação, excelência e compromisso com a transformação positiva no mundo corporativo, nos tornamos referência no mercado brasileiro, ajudando empresas a potencializar o capital humano e a promover ambientes de trabalho inclusivos e de alta performance.

2.2 O QUE FAZEMOS

Oferecemos soluções integradas e personalizadas em gestão de pessoas para empresas de todos os portes. Nossos serviços incluem recrutamento e seleção, desenvolvimento de liderança, treinamento corporativo, consultoria estratégica em gestão de pessoas, e transformação digital em RH. Com uma abordagem que valoriza a diversidade, a inclusão e a sustentabilidade, ajudamos nossos clientes a enfrentar os desafios contemporâneos do mercado e a alcançar seus objetivos com eficiência e inovação.

3. QUALITY MAX

3.1 QUEM SOMOS

QualityMax Serviços em Gestão e Administração de Locação de Mão de Obra Especializada Ltda.

Com mais de 15 anos de experiência na área de terceirização de serviços de limpeza, zeladoria, portaria, recepção e facilities, além de administração condominial e locação de mão de obra temporária, oferecemos aos nossos clientes constante melhoria dos níveis de produtividade, contribuindo com o desenvolvimento de mais de 250 clientes!

Através da utilização de tecnologia embarcada na prestação de nossos serviços, conseguimos oferecer aos nossos clientes padrões de produtividade acima da média de mercado, gerando redução de custos operacionais, além da garantia de entrega de serviços com o cumprimento rigoroso dos níveis de serviços (SLA – Service Level Agreement) e das condições contratadas.

3.1.1 MISSÃO

Prover as mais adequadas soluções de terceirização de serviços de asseio, limpeza, conservação e outros serviços, para agregar valor aos clientes, gerar retorno à equipe e garantir a qualidade de vida aos colaboradores e comunidade.

3.1.2 VISÃO

“Ser uma empresa líder no mercado de prestação de serviços terceirizados, reconhecidamente ética e legalista, contando com uma equipe motivada, clientes satisfeitos e rentabilidade adequada aos acionistas.”

3.1.3 VALORES

- Trabalhar com comprometimento, criatividade, agilidade e otimismo;
- Satisfazer os clientes com serviços de qualidade;
- Evoluir tecnologicamente, buscando aumento de produtividade;
- Respeitar e valorizar o ser humano;
- Garantir ações de responsabilidade social;
- Respeitar o meio ambiente.

A ética e o respeito à legislação: Com os funcionários, acionistas, clientes e fornecedores.

- A qualidade na prestação de serviços: Foco obsessivo na entrega dos serviços com qualidade;
- A diferenciação no mercado: Criar constantemente diferencial competitivo para agregar valor do serviço ofertado ao mercado.

4. PROBLEMATIZAÇÃO

Como a falta de comunicação entre os departamentos afeta o Clima Organizacional?

5. CONSTRUÇÃO DE HIPÓTESES

- A falta de comunicação entre departamentos gera desalinhamento de objetivos, minando a coesão e comprometendo o clima organizacional.
- A ausência de canais eficazes de comunicação interdepartamental leva a mal-entendidos, aumentando a frustração e prejudicando a moral dos funcionários.

- A falta de transparência na troca de informações entre setores cria um ambiente de desconfiança e alienação, afetando negativamente a percepção dos colaboradores sobre a empresa.
- A comunicação deficiente entre departamentos resulta em atrasos e erros na execução de tarefas, gerando estresse e insatisfação entre os membros da equipe.
- A falta de integração entre diferentes áreas impede a inovação e a colaboração, reduzindo a motivação dos funcionários e impactando diretamente o clima organizacional.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GERAL

Analisar como a falta de comunicação entre os departamentos afeta o clima organizacional.

6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Implementar programas de treinamento para desenvolver habilidades de comunicação interpessoal e interdepartamental entre os funcionários.
- Estabelecer canais de comunicação eficazes entre os departamentos, incluindo reuniões regulares e uso de ferramentas colaborativas.
- Criar um sistema de compartilhamento de informações transparente e acessível a todos os membros da empresa.
- Implementar um sistema de comunicação integrado entre os departamentos, visando reduzir os atrasos e erros na execução de tarefas, bem como mitigar o estresse e a insatisfação entre os membros da equipe.
- Realizar avaliações periódicas do clima organizacional para identificar áreas de melhoria na comunicação entre os departamentos.

7. JUSTIFICATIVA

O estudo da comunicação entre departamentos e seu impacto no ambiente de trabalho é essencial para o sucesso empresarial. A falta de comunicação pode resultar em conflitos de objetivos e prioridades, desperdício de recursos e diminuição da eficiência operacional. A confiança e cooperação entre os

funcionários podem ser prejudicadas, gerando um ambiente tenso e desmotivador. Além disso, a ausência de comunicação clara pode levar a mal-entendidos e erros na execução de tarefas, causando atrasos, retrabalho e perda de oportunidades de negócio. Isso impacta a produtividade e a reputação da empresa no mercado. A falta de compartilhamento de ideias também inibe a inovação e a criatividade, deixando a empresa em desvantagem competitiva.

Por fim, a falta de comunicação afeta o bem-estar dos funcionários e o clima organizacional, levando a alta rotatividade, baixa moral e conflitos interpessoais. Compreender esses desafios e promover uma cultura de comunicação aberta e colaborativa é essencial para aumentar a eficiência operacional, estimular a inovação e criar um ambiente de trabalho positivo e motivador, resultando em maior satisfação do cliente e vantagem competitiva no mercado.

8. REFERENCIAL TEÓRICO

Se fundamentamos principalmente em estudos sobre comunicação organizacional e clima organizacional, baseando-se em autores renomados e conceitos amplamente aceitos no campo de administração e gestão de pessoas. O trabalho utiliza como base teórica o livro de Idalberto Chiavenato, que aborda o comportamento organizacional e a importância da comunicação eficaz para o sucesso das organizações.

A análise SWOT também é mencionada, conforme apresentada por Markus Hofrichter, sendo utilizada como ferramenta para identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas à comunicação interna da empresa estudada assim como a pesquisa de Clima Organizacional ferramentas cruciais neste processo.

Além disso, referências adicionais, como a tese de Ana Cláudia Fernandes Terence sobre planejamento estratégico e o trabalho de Lethícia da Silva Morgado sobre o impacto do clima organizacional, complementam o embasamento teórico, proporcionando uma visão ampla e fundamentada sobre os impactos da falta de comunicação entre os departamentos no clima organizacional.

Essa fundamentação teórica nos permitiu analisar criticamente a realidade da empresa QualityMax, identificando problemas e propondo soluções com base em conhecimentos consolidados a importância da comunicação dentro da empresa e

como isso afeta o ambiente de trabalho, a importância da comunicação dentro da empresa e como isso afeta o ambiente de trabalho.

9. ANÁLISE SWOT

<p><u>FORÇAS</u> (INTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo do WhatsApp • Formalização por e-mail • Reuniões quinzenais 	<p><u>OPORTUNIDADES</u> (EXTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultoria • Dinâmicas e Palestras • Aplicar pesquisa de Clima Organizacional
<p><u>FRAQUEZAS</u> (INTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atraso nas entregas • Duplicidade de trabalho • Conflito entre os colaboradores 	<p><u>AMEAÇAS</u> (EXTERNO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de produtividade • Rotatividade de funcionários (Turnover) • Doenças de trabalho (Burnout)

Tabela 1- 1 Análise SWOT

10. ORÇAMENTO DA CONSULTORIA

Detalhes do Projeto:

- Duração: 5 meses
- Número de Consultores: 8
- Horas de Prestação de Serviço: 70 horas

10.1 ESTRUTURA DE CUSTOS:

Custos Diretos

Consultoria de Clima Organizacional:

- Horas de consultoria: 70 horas - Valor por hora: R\$ 300,00

Custos Indiretos - Deslocamento e estadia:

- R\$ 400 por dia (estimado para 10 dias de deslocamento)
- Materiais: R\$ 50 por unidade (estimado 50 unidades)

Custos Variáveis

- Despesas imprevistas: 5% do total do projeto

Cálculo dos Custos:

Custos Diretos:

- Consultoria: 70 horas x R\$ 300 = R\$ 21.000

Custos Indiretos:

- Deslocamento e estadia: 10 dias x R\$ 400 = R\$ 4.000
- Materiais: 50 unidades x R\$ 50 = R\$ 2.500

Despesas Imprevistas:

- 5% do total (R\$ 21.000 + R\$ 4.000 + R\$ 2.500) = 5% de R\$ 27.500 = R\$ 1.375

Custo Total Estimado:

- R\$ 21.000 (Consultoria)
- R\$ 4.000 (Deslocamento e estadia)
- R\$ 2.500 (Materiais)
- R\$ 1.375 (Despesas imprevistas)

Custo Total: R\$ 28.875

Conclusão dos Custos:

- Valor Hora: - R\$ 300,00

Horas de Prestação de Serviço:

- 70 horas

Investimento Total:

- R\$ 28.875

Investimento Mensal:

- R\$ 28.875 /5 meses = R\$ 5.775 por mês

O Investimento Contempla:

- Consultores

- 70 horas de atendimento
- Deslocamento e estadia para 10 dias
- Materiais necessários para o projeto
- Despesas imprevistas (5% do total)

11. CONCLUSÃO

Em conclusão, a falta de comunicação entre os departamentos representa um desafio significativo para as empresas, afetando negativamente o clima organizacional, a eficiência operacional e a capacidade de inovação. Para superar esses desafios, é crucial implementar estratégias eficazes de comunicação interdepartamental, promovendo uma cultura de colaboração, transparência e engajamento entre os funcionários. Ao fazê-lo, as empresas podem melhorar seu desempenho global, fortalecer sua posição competitiva e criar um ambiente de trabalho mais positivo e produtivo para todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. Editora Manole, 2005.

Grupo QualityMax. Integridade e ética. Disponível em:

<https://grupoqualitymax.com.br/integridade-e-etica/>. Acesso em: [02 abr. 2024].

HOFRICHTER, Markus. Análise SWOT: Quando usar e como fazer. Simplíssimo, 2017.

MORGADO, Lethícia da Silva. Gestão de clima organizacional: o impacto gerado pela ineficiência operacional. 2023.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes. Planejamento estratégico como ferramenta de competitividade na pequena empresa: desenvolvimento e avaliação de um roteiro prático para o processo de elaboração do planejamento. 2002. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

ANEXOS

ANEXO 1: PESQUISA EXPLICATIVA

1- Focando na comunicação interna e nas relações, o que a empresa já faz que poderia ser considerado um ponto forte?

“Um ponto forte a ser considerado como melhoria para essa problematização, foi a implantação do grupo no WhatsApp, por conta da rapidez no retorno de outros colaboradores, a formalização por e-mail e as reuniões quinzenais, com o intuito de melhorar essa falta de comunicação.”

1- Como que essa problematização tem impactado o cenário atual no clima organizacional da empresa?

“A falta de comunicação tem gerado conflitos entre os colaboradores, duplicidade de tarefas e com isso, gera atrasos na entrega das mesmas.”

2- O que você vê que poderia ser incorporado na sua empresa, que já existe no mercado atualmente, que outras empresas já aplicam?

“Tenho observado que outras empresas tem proporcionado aos funcionários palestras, dinâmicas e consultorias, o que faz com que o clima organizacional nessas empresas melhore.”

3- E se esse problema não for resolvido? Quais são as ameaças que poderiam surgir?

“Se não for realizado as melhorias nessa falta de comunicação, poderá causar a rotatividade dos funcionários, uma proatividade mais precária e nos piores casos, o Burnout.”

ANEXO 2: AUTORIZAÇÃO DE IMAGEM



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DEPOIMENTOS

Eu, Kathleen de Souza Serriva, RG: 64.047.368-6
CPF: 494.350.218-08, neste termo sinalizado como

representante pelas informações coletadas na empresa:

Qualitymax administração e gestão depois de conhecer e entender

os objetivos, procedimentos metodológicos, e estar ciente que não tenho a obrigação de seguir nenhuma orientação proposta, bem como de estar ciente da necessidade do uso de minha imagem e/ou depoimento,

AUTORIZO, através do presente termo, os pesquisadores (**especificar nome de todos os pesquisadores envolvidos na pesquisa**) do projeto de pesquisa acadêmico com a finalidade de realização do Trabalho de Conclusão de Curso a realizar a fotos que se façam necessárias e/ou a colher meu depoimento a respeito de minha empresa sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destas fotos e/ou depoimentos para fins científicos e de estudos (livros, artigos, slides e etc.), em favor dos pesquisadores da pesquisa, acima especificados.

São Paulo, 05 de março de 2024.

Kathleen

Representante da empresa

ANEXO 3: PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

EMPRESA QUALITY MAX
ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO

Nome:	Kathlleen de Souza Ferreira
Cargo:	Aux. de Escritório
Data:	17/04/2024

RESPONDA AS PERGUNTAS ABAIXO DE ACORDO COM O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO

SATISFEITO PARCIALMENTE SATISFEITO INSATISFEITO

GRUPO 1- Comunicação	Satisfeito	Parcialmente satisfeito	Insatisfeito
1- Você tem conhecimento da política da empresa?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-As comunicações verbais, escritas e outras formas dentro da empresa são adequadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3-As informações que solicito aos deptos, são fornecidas de forma rápida e eficiente?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-Tenho acesso aos indicadores de desempenho e objetivos do setor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estou sempre informado sobre assuntos importantes e mudanças na Empresa.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5'A alta direção se preocupa em manter contato frequente com os funcionários?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-Como você se sente dentro da organização?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

