

**Etec JARDIM ÂNGELA – CENTRO PAULA SOUZA**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

São Paulo SP

2024

**Etec JARDIM ÂNGELA – CENTRO PAULA SOUZA**

Ana Beatriz Jesus Dos Santos  
Andréa Ferreira de Jesus  
Edinete Santos Silva  
Evellyn Oliveira Martins  
Ítala Fernanda Pereira Menezes da Paixão  
Liana Ferreira dos Santos  
Juliana Cardoso Santos

**CEI MÃE ZAZÁ**

São Paulo SP

2024

## **Dedicatória**

Dedicamos este trabalho a Deus, que esteve conosco ao longo de nossa jornada, dando-nos força para vencer cada batalha. Também dedicamos aos nossos familiares, que nos apoiaram durante este período. Por fim, dedicamos a nós mesmas, por nos apoiarmos e incentivarmos mutuamente durante todo o processo, enfrentando as dificuldades com alegria e permanecendo unidas até o fim.

## **Agradecimentos**

Primeiramente a Deus, pela força e sabedoria ao longo dessa trajetória. Ao Centro Paula Souza, por nos conceder a oportunidade de aprendizado. Ao nosso Orientador Henrico Fernando, pelas orientações, apoio, feedbacks e desenvolvimento constante. Aos professores, pelos ensinamentos transferidos que foram cruciais para nosso crescimento. Ao CEI Mãe Zazá I, por nos acolher com tanto carinho e nos conceder a oportunidade de aplicar nossos conhecimentos na prática. A nossa família e amigos que nos apoiaram em toda essa jornada.

## **Epigrafe**

Então Samuel ergueu uma pedra entre Mispá e Sem; e deu seu nome de Ebezéner, dizendo: “até aqui o senhor nos ajudou”.

***1 Samuel 7:12***

## Resumo

O nosso TCC apresenta o tema comunicação interna como principal problemática, este tipo de comunicação é a utilizada dentro das organizações, tendo principal objetivo passar informações entre os colaboradores, e setores de uma empresa. O nosso principal objetivo é garantir que a comunicação da Associação Mãe Zazá – CEI Mãe Zazá I seja eficaz, garantindo que todas as informações sejam passadas com clareza e objetividade. Para chegar a tal tema utilizamos como base de pesquisa uma caixinha de sugestões implantada na CEI, assim 13 colaboradores a responderam, identificamos a partir das respostas que o ponto a ser trabalho era comunicação. Ainda com a caixinha fizemos uso das sugestões dadas pelos colaboradores e usamos a técnica brainstorm para definirmos o que poderíamos implantar a fim de fortalecer a comunicação interna. Após definição de implantações, implementamos 5 murais com: Calendário anual; Cardápio; Cronograma de utilização dos espaços; Organograma; Pilares da empresa; Certificado de brigadistas; Certificado de limpeza de caixa d'água e dedetização; Telefones emergenciais. Com todas essas implantações tivemos resultados positivos com a aprovação de todos e com mais organização, além de trazer mais agilidade na supervisão escolar, tendo mais controle com os certificados.

Palavras chaves: Comunicação; Organização; Sugestões; Colaboradores; Objetividade.

## **Resumo**

### **Abstract**

Our TCC presents the theme of internal communication as the main problem, this type of communication is used within organizations, with the main objective of passing information between employees and sectors of a company. Our main objective is to ensure that the communication of Associação Mãe Zazá – CEI Mãe Zazá I is effective, ensuring that all information is passed on clearly and objectively. To arrive at this topic, we used a suggestion box implemented at CEI as a research base, so 13 employees responded to it, we identified from the answers that the point to work on was communication. Still with the box, we made use of the suggestions given by employees and used the brainstorm technique to define what we could implement in order to strengthen internal communication. After defining the implementations, we implemented 5 murals with: Annual calendar; Menu; Schedule of use of spaces; Organizational chart; Company pillars; Brigadistas certificate; Certificate of water tank cleaning and pest control; Emergency telephone numbers. With all these implementations we had positive results with everyone's approval and with more organization, in addition to bringing more agility to school supervision, having more control with certificates.

Keywords: Communication; Organization; Suggestions; Collaborators; Objectivity.

## Sumário

1. Introdução .....	10
2. História do RH .....	11
2.1 A História do Departamento de Recursos Humanos .....	11
2.2 O foco deixou de ser as máquinas para se tornar Recursos Humanos .....	11
2.3 RH na Era Digital.....	11
2.4 O futuro do RH .....	12
2.5 RH 4.0.....	12
2.6 Conclusão .....	13
3. História da Empresa.....	14
3.1 Associação Cristã CEI Mãe Zazá .....	14
4. Missão, visão e valores .....	15
4.1 Missão:.....	15
4.2 Visão: .....	15
4.3 Valores:.....	15
5. Organograma .....	16
6. Cronograma .....	17
7. Entrevista .....	24
7.1 Conceito:.....	24
8. Sobre as entrevistas.....	25
8.1 1º entrevista: 24/05/2024.....	25
8.2 2º entrevista: 05/06/2024.....	25
8.3 3ª entrevista: 18/06/2024.....	25
9. Pontos principais da entrevista.....	26
10. Análise do grupo sobre as entrevistas .....	27
11. Hipóteses .....	28
12. Possibilidades e Soluções.....	29
13. Objetivos e Justificativa .....	30
13.1 Objetivo geral .....	30
13.2 Objetivo específico .....	30
13.3 Justificativa.....	30
14. O que é Comunicação?.....	31
14.1 Origem da Comunicação .....	32
15. Os Tipos de Comunicação .....	33
15.1 Comunicação Escrita.....	33
15.2 Comunicação Formal .....	33
15.3 Comunicação Informal.....	34



15.4 Comunicação Visual.....	34
15.5 Comunicação Não Verbal.....	35
15.6 Comunicação Verbal .....	36
16. Escuta ativa.....	37
17. Comunicação Digital .....	38
18. Comunicação empresarial.....	38
19. Comunicação Organizacional.....	39
20. Elementos da Comunicação.....	40
21. Meios de comunicação.....	43
22. Comunicação Interna e Externa .....	45
22.1 Comunicação Interna .....	45
22.2 Comunicação Externa .....	46
23. Fluxos de comunicação.....	47
24. Conclusão .....	50
25. Referências: .....	51
26. Anexos .....	53
26.1 Termo de autorização de uso de imagem fornecido pelo CEI Mãe Zazá.....	53
26.2 Declaração de visita técnica .....	54
26.3 Fotos da unidade e das visitas técnicas: .....	55
26.4 Pesquisas e resultados .....	58

## Introdução

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) aborda o tema **comunicação interna** como um elemento essencial para o funcionamento eficaz das organizações. Focado na Associação Cristã CEI Mãe Zazá, o estudo visa analisar e implementar melhorias na comunicação entre colaboradores e setores da instituição. Com base em entrevistas, pesquisas e sugestões coletadas, foram desenvolvidas soluções práticas, como a implantação de murais informativos, a definição de missão, visão e valores, e a criação de um organograma estruturado. A proposta busca promover um ambiente organizacional mais eficiente.

## **História do RH**

### **A História do Departamento de Recursos Humanos**

No começo o RH era conhecido como recursos industriais. Ele veio com a finalidade de fazer uma relação boa entre os empregados e os empregadores durante a Revolução Industrial.

No século XX, os recursos humanos focavam na remuneração, assim os colaboradores trabalhavam muito para ganhar um salário, naquela época os funcionários trabalhavam mais em máquinas, e por conta da pressão para a padronização de processos eles ficavam muito cansados, o que naquele momento diminuiu a produtividade e era muito difícil para as empresas.

Quando houve o aprofundamento na relação entre administração pública e psicológica em 1930, que foi descoberto a influência com as relações humanas. Então depois da experiência de Hawthorne, coliderada por Elton Mayo, que foi descoberto que o comportamento dos funcionários era motivado e influenciado pela participação e sentimentos de pertencimento a grupos informais criados nas suas instituições. E assim o RH entendeu que os colaboradores eram motivados pelo reconhecimento e relacionamento no ambiente de trabalho.

Evolui de acordo com os fatos políticos, econômicos e sociais de cada época. Surgiu em decorrência do crescimento, do desenvolvimento e do maior nível de complexidade da sociedade, do mercado e do trabalho, que exigem o aperfeiçoamento dos processos de Gestão de Pessoal (Dante Marciano e Marcos Baptista, 2015, p.13)

### **O foco deixou de ser as máquinas para se tornar Recursos Humanos**

Depois da segunda guerra mundial, outros conceitos surgiram. A teoria das relações humanas virou comportamental, porém esse não abalou somente pessoas, mas também o espaço organizacional. E foi aí que surgiu os departamentos de recursos humanos com funções mais especializadas.

A década de 90, trouxe uma nova era de gestão de pessoas, talentos e capital humano. Então o mundo se tornou mais tecnológicas, e a gestão de pessoas assumiu um papel estratégico no desenvolvimento de modelos de gerenciamento de pessoal. O conhecimento e tecnologia tornou o núcleo das organizações, indo de " Recursos Organizacionais" para " Seres Humano".

### **RH na Era Digital**

A tecnologia trouxe diversas mudanças para o RH, teve o desenvolvimento de software especializados na gestão de pessoas, por exemplo. Os recursos humanos começaram a observar o bem-estar dos colaboradores e estabelecer um equilíbrio na vida pessoal e a profissional.

E as redes sociais criaram métodos de recrutamento e seleção. O RH então deve encontrar um bom candidato e se adaptar para as demandas do mercado que estão sempre mudando.

### **O futuro do RH**

Cada vez mais o futuro do RH tende a ser impulsionado pela digitalização, Inteligente Artificial (IA) e o uso de análise de dados. A tecnologia nas empresas não é novidade, e cada vez mais a inteligência artificial será usada para a seleção dos candidatos e até desenvolvimento de carreira. A análise de dados vai ser de grande ajuda para o RH, por permitir decisões mais precisas e baseadas em fatos.

A Utilização de práticas humanas e inclusivas vão ser cada vez mais populares também. Onde empresas que valorizam a diversidade e inclusão vão ganhar vantagem no mercado. O RH também deve criar políticas e práticas que promovam a diversidade e inclusão, essas políticas podem ser feitas a partir de contratações de pessoa PCDs a políticas de igualdade salarial.

### **RH 4.0**

O RH 4.0 é a evolução dos recursos humanos, que utiliza a tecnologia para gerenciar as pessoas de melhor forma possível, sendo estratégico e tendo foco no desenvolvimento dos colaboradores. Esse conceito está relacionado com a quarta revolução industrial, que é o uso de inteligências artificiais, big data e internet, o RH 4.0 utiliza essas ferramentas por diminuir o tempo de recrutamento e seleção, gestão de desempenho, treinamento e desenvolvimento e retenção de talentos.

Um objetivo do RH 4.0 é fazer a gestão da força de trabalho mais estratégica e assertiva, usando dados e análises para ver as necessidades dos colaboradores e da organização em geral.

Para isso, o RH 4.0 utiliza software de gestão de talento, aplicativos e plataformas de treinamento online, entre outros.

O RH 4.0 também tem o papel de integrar colaboradores as mudanças tecnológicas, promovendo o desenvolvimento e a formação em competências digitais.

Essa implementação traz diversos benefícios para uma empresa, como menores custos em processos manuais e até a melhoria da gestão.

Usar a tecnologia para liderar uma empresa melhora a agilidade e tomadas de decisão, além de trazer uma melhor perspectiva mais estratégica e ampla. Mas para algumas empresas essas implantações podem ser difíceis, por exigir investimentos em diversas áreas, como treinamento, competências e mudanças de cultura organizacional.

## **Conclusão**

A área do RH está sempre mudando, deixando de ser somente uma função operária, passando a ter uma visão estratégica e integrada com a organização. Assim, o RH é a peça-chave no alcance dos objetivos em uma organização.

A tecnologia é muito importante no desenvolvimento da força de trabalho, que proporciona uma gestão eficiente e organizada, com uma comunicação ágil e eficaz. As plataformas permitem analisar dados para tomar decisões melhores para o desenvolvimento de estratégia.

O RH está em grande mudança se adaptando à realidade.

## **História da Empresa**

### **Associação Cristã CEI Mãe Zazá**

A Associação Cristã Mãe Zazá foi constituída em 07/11/1985, é uma associação da sociedade civil, de direito privado, sem fins lucrativos. A sede se encontra na Avenida Taquandava 164, na Cidade Ipava, no município de São Paulo, CEP - 04950-000.

A instituição foi criada por causa das necessidades, dificuldades e desafios dos moradores do bairro Cidade Ipava, com o intuito de melhorar a qualidade de vida de todos. Uma das dificuldades encontradas eram quando os pais e mães precisavam trabalhar e não tinham retaguarda familiar ou institucional, contudo precisavam de um espaço apropriado, voluntários e doações diversas.

Com o tempo as demandas de saúde, segurança, educação, saneamento básico, serviços públicos de saúde e atendimento a pessoas começaram a fazer parte de suas ações em parceria com ONG's, onde crescia a necessidade de mais recursos financeiros, pessoais e profissionais para qualificar suas ações. Pautas como essas eram enviadas a órgãos competentes para efetivação da atuação do Estado quanto ao responsável executor.

Em 1988 iniciaram uma construção em regime de mutirão da sede da associação que pudesse servir de espaço a atendimento, assim em abril de 1988 estabeleceram convênio com a secretaria de assistência social para atendimento a 60 crianças, entre 3 a 6 anos e 11 meses. Em 2010 foi realizado outro convênio estabelecido com a outra unidade CEI. Logo nasce a relação de parceria que perdura até o momento, onde eles atendem aproximadamente 250 crianças de 0 a 3 anos e 11 meses em 2 Centros de Educação Infantil.

## **Missão, visão e valores**

### **Missão:**

Ser um espaço de referência na ação socioeducativa e de fortalecimento de ações comunitárias em busca de uma sociedade livre, consciente e feliz, mediadora na vida de crianças, adolescentes, jovens e adultos para o exercício da cidadania.

### **Visão:**

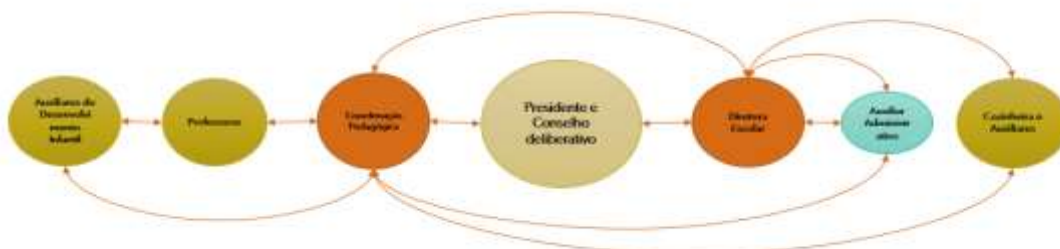
Vislumbramos uma sociedade atuante em sua comunidade, território, cidade e país na articulação democrática-participativa, corresponsável em seus desafios e conquistas.

### **Valores:**

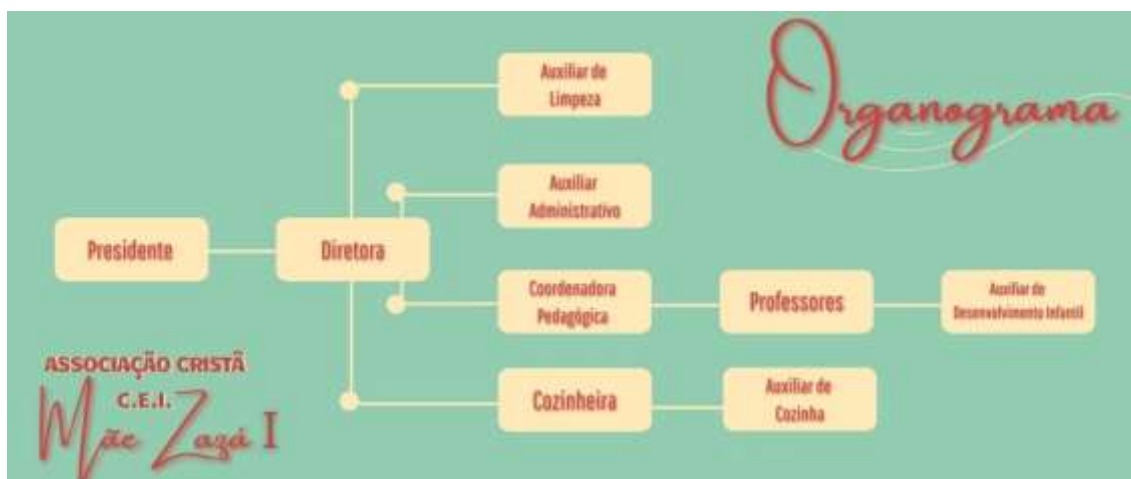
- Cooperação
- Participação
- Responsabilidade
- Solidariedade
- Bem Viver
- Compromisso Com Os 6 Princípios Da Paz

## Organograma

Inicialmente, recebemos do CEI este organograma desenvolvido pela organização:



Realizamos alguns ajustes e implantamos este organograma:





## Cronograma

- 14/05 - Andrea entrou em contato com o CEI pela primeira vez;
- 14/05 - Enviamos o primeiro e-mail para a possibilidade do TCC na instituição;
  - 14/05 - Recebemos a resposta positiva;
- 24/05 - Fomos no CEI realizar a primeira visita técnica e entregamos um questionário de perguntas;
- 05/06 – Liana compareceu na instituição para a segunda visita e entregar a declaração de visita técnica da Etec;



- 06/06 - Recebemos o questionário já respondido da instituição;
- 18/06 - Realizamos a terceira visita técnica no CEI, onde o grupo desenvolveu a missão, visão e valores e o organograma, de acordo com a estrutura organizacional da instituição. Eles ficaram responsáveis de apresentá-lo a diretoria para uma análise junto ao corpo diretivo. Nesse mesmo dia, enviamos o link para pesquisa no Google Forms com objetivo de analisar a satisfação dos colaboradores da instituição;



- 22/06 - Obtivemos retorno da pesquisa de satisfação dos colaboradores;
- 24/06 - Por meio do e-mail, o CEI nos retornou com a missão, visão e valores, além do ajuste do organograma apresentado, onde eles modificaram junto ao corpo diretivo.
  - 03/08 - Fizemos uma reunião em grupo para alinhamento.
- 08/08 - Realizamos uma reunião com a empresa para falar sobre possibilidade de implantação do 1º tema (Estrutura Organizacional).



- 14/08 - Fizemos reunião on-line com a Diretora do CEI.



- 22/08 - Gravamos o vídeo sobre a caixa de sugestões.



- 26/08 - Entregamos a caixa de sugestões no CEI.





- 29/08 – Retiramos as sugestões dos colaboradores que foram colocadas na caixa e redefinimos o tema do TCC.



- 04/09 - Definimos as possíveis implantações.
- 09/09 - Reescrevemos as 2 páginas do tema.

- 29/09 - Implantamos os murais



- 19/11 - Reunião online com a diretora



- 25/11 - Enviamos a pesquisa de resultados
- 28/11 - Recebemos o resultado da pesquisa de resultados

- 29/11 - Realizamos o Coffee Break



- 05/12 - Apresentação TCC com a presença do Germano, representando a instituição.



## Entrevista

### Conceito:

A Entrevista é um tipo de gênero textual que aborda um diálogo entre duas ou mais pessoas. Ela tem o objetivo de extrair uma informação de um assunto.

Ela pode ter uma finalidade jornalista, social, psicológica e pode ser uma entrevista de emprego, quando estão em jornais, sites, revistas, rádios e TV tem objetivo de passar algo para o público que está consumindo o conhecimento.

Sendo assim as entrevistas têm um papel muito importante para a sociedade, pois ela pode passar fatos e assuntos com detalhes e de forma completa.

A entrevista é um discurso direto, por ser um diálogo e por ser escrita da maneira como foi dialogada, para descrever uma entrevista por exemplo é necessário travessão, para indicar uma fala, ou até mesmo aspas, e muitos podem detalhar se o entrevistado está triste ou feliz.

Assim como diversos gêneros textuais, a entrevista tem sua estrutura, composta por Definição do tema; Roteiro, que vai guiar como a entrevista vai acontecer, quais perguntas serão feitas; Título, se ela for para um jornal, revista ou internet; Revisão, para arrumar os erros de escrita.

Existe a entrevista dirigida, que não é preparada com antecedência, e as perguntas são feitas durante a conversa. E a não-dirigida, tem um roteiro e as perguntas são feitas com antecedência.

Este gênero textual é muito importante para colher informações sobre determinado assunto, e discutir sobre ele. Ela também pode ser feita para conhecer melhor uma pessoa ou um candidato a algo. De modo geral elas estão presentes em nosso cotidiano e nos ajudam no mesmo.



## **Sobre as entrevistas**

### **1º entrevista: 24/05/2024**

Na primeira visita, foram duas integrantes, Liana e Ana Beatriz, no CEI Mãe Zazá I, conheceram a Diretora Cláudia, coordenadora, auxiliar administrativo, os responsáveis pela administração do CEI.

Conhecemos todas as professoras do local e as funcionárias da cozinha. A Diretora apresentou o local por completo, tivemos uma breve conversa com os colaboradores do local.

Logo em seguida fomos à para sala da diretora, para concretizar a entrevista e aplicamos nosso questionário de perguntas, e assim obtivemos as respostas necessárias para darmos início ao nosso Planejamento de Trabalho de Conclusão de Curso (PTCC) no Centro Educacional Infantil CEI Mãe Zazá I.

### **2º entrevista: 05/06/2024**

Liana retornou o CEI para entregar a declaração da ETEC e receber deles a autorização de imagem, para desenvolvermos o trabalho.

Além disso, foram feitas mais algumas perguntas, e foi a primeira foto com a Diretora e a Coordenadora.

### **3ª entrevista: 18/06/2024**

Na terceira visita foram as alunas: Ana Beatriz, Andréa, Evellyn, Ítala, Juliana e Liana (Edinete não conseguiu devido ao trabalho) com intuito de apresentar o organograma e missão, visão e valores desenvolvido pelo grupo no qual a empresa não possuía, além de enviar o questionário de pesquisa para os colaboradores.

Ao dialogarmos com o Auxiliar Administrativo e a Diretora da unidade, eles se mostraram extremamente entusiasmados com o organograma desenvolvidos, além de apresentar o mesmo ao corpo diretivo do CEI, salientando que iriam analisar e modificar caso necessário.

Logo após foi apresentado a instituição as outras integrantes do grupo que não foram nas visitas anteriores.

Encerramos a visita com um delicioso café fornecido pela instituição.

## **Pontos principais da entrevista**

- Conhecer a origem do CEI;
- Entender como os colaboradores e administração interagem;
- Verificar a estrutura de cargos e crescimento profissional;
- Identificar o clima organizacional da instituição;
- Identificamos que a instituição não possuía missão, visão e valores e o organograma;
- Entender a hierarquia da instituição;
- Percebemos que a instituição conta com compromisso sócio comunitário.

## **Análise do grupo sobre as entrevistas**

A instituição se mostrou atenciosa com o projeto, realizaram a apresentação da empresa e seus colaboradores, além de responder o questionário deixado na unidade para darmos início ao desenvolvimento do planejamento do trabalho de conclusão de curso.

Podemos observar que a organização tem um olhar no sentido da horizontalidade, onde os cargos são dispostos visualmente no mesmo nível, pois eles acreditam que a hierarquização dos cargos e a subordinação dos papéis não é o mais importante. Assim os colaboradores possuem mais autonomia. Os fluxos na Organização são de mão dupla e as demandas são convergentes entre todos os departamentos.

Durante a entrevista notamos que eles prezam pelo crescimento profissional, social e pessoal dos colaboradores.

A instituição é dependente da verba pública, por esse motivo eles não conseguem implantar benefícios e desenvolver projetos para incentivar e reter os colaboradores.

Somos imensamente gratas pelo tempo de qualidade que dedicaram ao nosso grupo e pela maneira solícita com que nos trataram, fazendo com que nos sentíssemos acolhidas pela organização.

## Hipóteses

- Organograma;
- Missão, Visão e Valores;
- 5 murais: 2 murais na área livre interna, sendo um mural com Organograma, visão, missão e valores. E o outro mural com Certificado do Corpo de Bombeiros e telefones de Emergência.  
Um mural no refeitório 1, com Avisos, cardápio e uma arte com higienização das mãos das crianças. Dois murais no refeitório 2, sendo um com cardápio, arte de higienização das mãos crianças. E o outro com Links de Cursos Online gratuitos para os colaboradores. Na cozinha vamos implementar uma arte com as informações necessárias referente à Segurança do Trabalho.
- Reuniões mensais com os colaboradores para alinhamento de equipe;
- Palestra do grupo para a equipe referente ao tema comunicação, qual a importância e impacto, porque separar a vida pessoal da profissional e planejamento dos recursos tecnológicos.

## **Possibilidades e Soluções**

Implantação de um organograma com o objetivo de estruturar o ambiente em que cada profissional atua.

Acrescentando assim também missão, visão e valores com o a finalidade de definir a identidade e o propósito da instituição.

Definimos algumas hipóteses como possíveis implementações:

- Caixinha de sugestão, com soluções e opiniões anônimas, para que haja melhorias no ambiente de trabalho;
- Realizar palestras para os funcionários com o objetivo de enriquecer seus conhecimentos;
- Efetuar reuniões mensais para alinhamento de equipe;
- Implementar os murais de avisos, auxiliando na comunicação.

## **Objetivos e Justificativa**

### **Objetivo geral**

Verificar se a comunicação interna da Associação Cristã CEI Mãe Zazá é clara, eficaz e abrangente, de modo a garantir que todos os colaboradores estejam informados e alinhados com o objetivo esperado pela instituição.

### **Objetivo específico**

- Estabelecer canais de comunicação eficazes;
- Identificar formas que venham melhorar a comunicação interna do Centro Educacional Infantil, para que venha se tornar uma comunicação transparente ou assertiva;
- Realizar melhores formas de garantir uma comunicação mais clara entre os superiores e os colaboradores, a fim de garantir um melhor canal de feedback e esclarecimentos entre os dois lados.

### **Justificativa**

A partir de pesquisas, observamos que alguns pontos da comunicação estavam falhos, esses pontos estavam sendo motivos de desânimo para alguns funcionários. Então após análise decidimos que iremos trabalhar com esse assunto para atender as necessidades da instituição e melhorar a qualidade do trabalho da mesma.

### **O que é Comunicação?**

A comunicação é o começo de tudo em nossas vidas, de forma verbal começamos com uma conversa cordial e assim demonstramos o que sentimos com uma ação de mostrar o que quero, com diálogos e trocas de informações.

Através de nossa linguagem, podemos passar várias emoções em nossas vidas, como: alegria, tristeza, pensamentos bons, ruins etc. Quando iniciamos uma conversa conseguimos absorver toda ou quase todas as nossas emoções através da comunicação, e essas informações é que nos levam a tomar decisões importantes. Através de uma palavra algo pode nos inspirar a tomar uma decisão final.

A motivação através de um bom diálogo trás satisfação e alegria para planejarmos nossa convivência, escolhas e pensamentos positivos. Quando há troca de comunicação conseguimos absorver a informação claramente e com objetividade.

Temos formas de expressar nossos sentimentos através da comunicação, à pessoa que transmitimos a mensagem consegue sentir a emoção na intenção das palavras. Interpretamos as mensagens boas, ruins, sofridas e preocupantes e o som da voz nos dá esse sinal. Também conseguimos ter definições com comportamento da pessoa que estamos conversando, com gestos na hora da comunicação. Muitas pessoas fazem gestos faciais que podem demonstram satisfação ou dúvida.

No meio do nosso mercado administrativo conseguimos trazer isso para mundo corporativo, de forma assertiva, através de uma entrevista, conseguimos absorver essas informações e tomar nossas decisões perante um candidato à vaga de emprego, facilitando para o RH de uma empresa ter decisões a quem contratar.

Nesse momento, o processo da comunicação e tecnologia se une deixando ainda mais fácil nosso trabalho, com tudo isso a tecnologia inova e traz o mundo em nossas mãos. Com a tecnologia da comunicação temos códigos culturais que são referências de seus protocolos, temos rádios podendo ouvir notícias, temos jornais, mensagens no celular pelos aplicativos, entre outros. Não podemos esquecer que também utilizamos escritas como cartas, tudo para conseguirmos transmitir nossas mensagens, conseguimos ter mensagens passadas através de desenhos, símbolos que fazem o mundo todo pensar em seus significados e o que aquela figura representa, qual é a história através daquele retrato! O que o fez desenhar aquilo, o que ele pensou naquele momento. São perguntas que fazemos para nós mesmos quando olhamos algo que nos chama atenção na rua, numa revista, estantes, num museu histórico. Fica em nós o desafio de descobrir a origem daquela pintura, foto ou uma história sem saber o fim. Começamos a pesquisar sobre o assunto com objetivo de obter com informações sobre tal por pesquisa na internet, pessoas, jornais, links, o conhecimento é sempre bom para nos comunicar, falar o que aprendemos ao

longo dos anos, a troca de sabedoria nos torna com mais capacidade de exercer aquilo que queremos para nossas vidas.

Então nossos meios de comunicação são verbais, as não verbais, são para as pessoas que não conseguem se expressar com a voz! Mas conseguem com as mãos ou com gestos. Comunicação escrita é a mais linda, pois mostra a sua letra. E a comunicação visual com seus desenhos, pinturas, através de imagens a polícia consegue identificar um ladrão ou uma pessoa que tenha se perdido. Com todas essas características nós conseguimos várias qualidades de vida para o mundo, e cada vez mais está evoluindo com nossas comunicações.

## **Origem da Comunicação**

A Origem da comunicação se iniciou a muitos e muitos anos atrás, a mais ou menos 50 anos quando o mundo ainda iria tomar forma. A raça humana era chamada de homens das cavernas. Eles se expressavam através do corpo e gritos. Não existia a forma verbal, eles eram primitivos então se expressavam através de desenhos em pedras contando ali seus momentos, suas histórias, com desenhos simples de seus cotidianos vividos. Eles começaram a criar objetos para defesa e para caça, pois tinham que comer igualmente aos animais. E o tempo foi passando e de foram deixaram suas mensagens com símbolos simples para trás. Começaram a explorar seus locais, conhecendo outros primitivos e foram imitando os animais e os sons começaram a se formar naturalmente e a evoluir. Um conjunto de pessoas primitivas evoluindo com o tempo e tendo seus primeiros dialetos assim *chamados*, começou ganidos evoluindo para uma língua mais organizada. Nós evoluímos pela nossa necessidade de expressar o que sentimos e para vivermos. E finalmente a nossa língua teve origem.

No início, era somente um grupo primitivo que, por meio de gestos e sons, começou a se entender. Na troca dessas experiências, era necessário criar classificações comuns que representassem a mesma coisa para todos os indivíduos, assim, surgiu a linguagem. As imagens nos interiores das cavernas pré-históricas são consideradas o primeiro sinal de signo escrito, já que o homem, dessa maneira, podia reproduzir, pelo desenho, imagens do cotidiano. (Rodolfo Lauro Alves dos Santos, 2008, p. 27)



## **Os Tipos de Comunicação**

### **Comunicação Escrita**

A comunicação escrita é a forma utilizada para passar informações por meio da linguagem escrita, podendo ser realizada através de diversos canais, sendo e-mail, mensagens, cartas, relatórios, ou seja, tudo aquilo que pode ser lido por outras pessoas.

Esse tipo de comunicação é utilizado em tudo que está ao nosso redor, mas especificamente no ramo profissional, é bastante utilizada para a durabilidade dessas informações, podendo ser celebrada de maneiras formais, como em contratos, negociações, avisos, comunicados, entre outras formas.

Para que essa forma de comunicação seja clara e assertiva é necessário cuidados, evitando problemas de interpretação de texto. O ideal é que seja usada linguagens mais claras e objetivas, levando em consideração a finalidade da sua utilização, seguindo também a ortografia correta e demonstrando credibilidade ao que está sendo escrito.

### **Comunicação Formal**

A comunicação formal é o tipo de comunicação que é realizada através de canais formais dentro da organização. Ela ocorre dentro dos canais de comunicação utilizados pela empresa em questão, sendo realizada quase que 100% de forma escrita, podendo ser acrescentados outras formas de comunicação, como visual e não verbal, além de poder ser realizada através de formulários desenvolvidos.

Essa forma de comunicar é importante para que seja registrado as informações passadas de maneira efetiva, mantendo o profissionalismo e ordem dos processos da organização, além de informar as diretrizes, políticas, padrões, garantindo assim que as informações corretas sejam enviadas.

Para esse tipo de comunicação é necessário seguir alguns padrões e regras estabelecidas, principalmente de gramática.

É utilizado canais como memorandos, comunicados, e-mail, relatórios, entre outros.

### **Comunicação Informal**

A comunicação informal é caracterizada por não ser utilizada nesses canais citados anteriormente na comunicação formal, já que ocorre de maneira mais íntima. Sendo assim, não é necessário a utilização desses canais e seguir rigorosamente a hierarquia ou o organograma da empresa.

Nas empresas, podemos identificar a comunicação informal em momentos do cotidiano, como nos intervalos, grupos de WhatsApp, happy hours e eventos. Nessas ocasiões, os assuntos não serão necessariamente sobre as necessidades da empresa. Essa comunicação é válida também ao observarmos as conhecidas conversas de corredor, ou “rádio peão”, onde é possível identificar mudanças e como está o clima organizacional da empresa.

### **Comunicação Visual**

A comunicação visual é a maneira de nos comunicarmos utilizando recursos visuais, onde não é necessário a escrita ou qualquer outro método. Essa comunicação pode ser realizada com imagens, mapas, ilustrações, vídeos, selos, entre outros.

Esse tipo de comunicação é uma das formas mais eficientes em transmitir informações, pois nós humanos, respondemos a esse estímulo visual mais rápido que as outras sensações, sendo resultados de pesquisas sobre teorias cognitivas, de percepção, e diversos outros fatores.

Um exemplo de comunicação visual está num semáforo, onde não precisamos de nenhum tipo de escrita, áudio ou outro meio para entendermos o momento certo de parar, ter cuidado e avançar.

No ambiente profissional, utilizar a comunicação visual é de suma importância, pois auxilia na imagem da empresa, traz informações precisas que são identificadas de imediato, como o caso de produtos sustentáveis, não testado em animais, aumentando também a sua credibilidade no mercado. Além de ser bastante utilizada como logomarca das empresas, o que fortalece ainda mais a identidade da marca e atrair as pessoas.

### **Comunicação Não Verbal**

A comunicação não verbal é o meio onde nos comunicamos sem precisar falar, escrever ou qualquer outra interação dessa forma. Ela ocorre de acordo com os nossos comportamentos aparentes como: olhar, postura e gestos. Além desses citados, temos também os aspectos físicos, sendo: vestimenta, cuidado com a aparência, dentre outros.

Podemos constatar que muitas vezes, mesmo sem ter falado nenhuma palavra, de acordo com as nossas expressões e postura, as informações transparecem aquilo que estamos sentindo e pensando.

No ambiente profissional, essa comunicação é bastante utilizada para entender como os membros da empresa lidam com a escuta, olhar e como reagem a diversas situações.

Uma pessoa que tem uma boa postura e que consegue manter contato visual transmitem autoconfiança e profissionalismo. Já o oposto traz insegurança, medo e nervosismo.

## **Comunicação Verbal**

A comunicação já está presente no nosso cotidiano há muito tempo desde que nós humanos nos entendemos por gente. E a comunicação verbal é uma das que mais utilizamos junto com a não verbal. Como já mostrado pelo nome está comunicação utiliza de verbos, seja por meio da fala ou por meio de escrita, por exemplo, neste exato momento estamos nos comunicando verbalmente, por meio deste TCC. Da mesma forma fazemos tal ação quando estamos conversando, ou então fazendo cartas.

A comunicação verbal é feita por meio de uma cadeia de palavras, que são utilizadas para passar alguma coisa, seja tarefas ou simplesmente uma conversa informal. Porém é sempre necessário termos cuidado em como vamos usar essa comunicação, pois uma simples linha, fala ou colocação pode mudar totalmente o que você gostaria de transmitir. Se tornando uma comunicação violenta, que no ambiente de trabalho não é nada satisfatório, e em outros diversos ambientes. Agora que sabemos o que é uma comunicação verbal, é importante estar falando um pouco sobre os tipos dela e entender a sua importância.

A comunicação verbal escrita é provavelmente a que mais pode acontecer erros na hora de transmitir uma ideia, isso porque apenas uma pontuação pode mudar o contexto da frase, com, por exemplo, “eu não, sei quem fez”, nessa frase a pessoa tentava falar que ela não sabia quem tinha feito tal coisa, porém pela vírgula soa como se ela não tivesse feito, mas que sabia quem tinha. Assim, quando for mandar uma mensagem é preciso conferir se foi claro e que vão entender da maneira correta. A comunicação verbal também pode ser feita por cartas, e-mails, redes sociais etc., ela é aquela que utiliza palavras, mas sem falas e sons.

A comunicação verbal oral é aquela que usa a fala e têm sons, essa comunicação pode parecer, mas fácil, porém, é essencial que você saiba se expressar na melhor maneira, e usar palavras que todos vão entender. E saber diferenciar as palavras que pode usar com os amigos e na empresa. Em uma

empresa, por exemplo, não é possível ficar utilizando gírias, já que é um local corporativo. Para conseguir transmitir algo pode ser usada a entonação, assim mostrando a importância de algo e o seu sentimento perante aquilo, uma boa dicção para externar de maneira clara o assunto fazendo todos entenderem e por fim da ênfase as partes mais importantes.

A importância da comunicação verbal é conseguir propagar o que deseja dar opiniões e até conseguir se conectar com as pessoas em sua volta, no meio corporativo a comunicação é imprescindível em diversas situações como reuniões, networking e no trabalho em geral. O mundo corporativo não seria o mesmo se existisse.

### **Escuta ativa**

Escuta ativa é ouvir com atenção e interesse o que eu uma pessoa está falando, mantendo uma conversa com este, entendo tudo está sendo abordado. É uma técnica que engloba o respeito e a empatia no momento do diálogo, ela nos mostra que é importante ouvirmos as ideias que são diferentes das nossas e refletirmos com ela, e após o outro indivíduo terminar sua fala você pode, claro com respeito, informar sua opinião sobre aquele assunto. Na escuta ativa um não deve passar por cima da fala do outro e sim ouvir e depois falar, lembrando que uma escuta ativa também pode e é vista a partir da linguagem corporal, pois nela é possível enxergar se um indivíduo quer ou não estar escutando aqui. Hoje a escuta ativa é uma soft skill muito importante, na vida pessoal e na profissional.

A escuta ativa é importante em diversas áreas da nossa vida, elas nos ajudam a entender melhor as coisas; a aproximar as pessoas; melhorar o diálogo em um departamento ou empresa, que sabemos que muitas vezes não é bom, com essa melhora no diálogo já vem acompanhada de mais produtividade e resultados positivos; e ajuda até no clima organizacional. Para desenvolver essa habilidade que vai auxiliar muito no cotidiano é preciso estar aberto a ouvir mais as pessoas, não ficar julgando opiniões e falas, debater um assunto com respeito e ouvir tudo que o indivíduo está falando, mesmo que convenha ou não, e assim melhora a comunicação.

## **Comunicação Digital**

A comunicação digital é uma forma de dar informações por meios digitais, no caso de uma organizacional é uma ótima de forma de marketing, ajudando a produzir conteúdo e chegar ao público-alvo como o Instagram, onde é possível fazer uma publicação sobre um assunto e milhares de pessoas vão ver e algumas vão se interessar naquilo. Essa comunicação também diz muito sobre as nossas conversas por redes sociais como o WhatsApp. A comunicação digital ajuda no contato direto com um cliente, faz ele se sentir mais próximo da empresa. Essa comunicação ajuda também amigos que podem morar longe um do outro a se comunicar e também, na melhor comunicação e meio de feedback entre colaborador e chefe.

Existem 4 pilares nesta comunicação sendo eles, engajamento, quando é possível ver como a empresa está sendo vista por meio de curtidas ou seguidores, e a partir desses dados ver onde a empresa está acertando e onde está errando e como pode melhorar e atrair mais clientes; relacionamento, conseguir manter o seu cliente próximo de você fazendo ele sentir confiança e virando um cliente fixo; conteúdo, são aquelas postagens que vão alcançar o público alvo podendo entreter ele e manter, além de ser uma estratégia de marketing; e por fim presença, é importante sempre se manter ativo nas redes sociais e não só publicar uma vez e depois sumir.

## **Comunicação empresarial**

A comunicação empresarial é um conjunto de fatores, como recursos ou técnicas, de como a empresa se comunica internamente e externamente, essa comunicação é como uma rede de notícias que vai ajudar os colaboradores a se conversarem e a empresa conversar com seus clientes, para essa comunicação é importante que a empresa saiba seu papel social, assim sabendo como fazer esse diálogo de forma correta. Ela também ajuda a entender se é necessário implantar novas técnicas e hábitos ou se aqueles já estão bons.

Ela é importante para ampliar e desenvolver os setores de uma empresa, melhorando os seus pontos negativos, com ela é possível formar uma comunicação não violenta dentro da empresa, garantindo que ela se mais aberta

e assim tenha mais engajamento. Também investindo no marketing interno e externo, pois, uma empresa com boa comunicação manter os seus colaboradores e melhora sua imagem para o público.

### **Comunicação Organizacional**

A comunicação organizacional é um conjunto de ações feitas pela empresa para ter uma marca própria para clientes, os funcionários e ao mercado. Essa comunicação visa todos os setores de uma empresa sem deixar nada de fora. A comunicação organizacional pode trabalhar em conjunto com a escuta ativa e inteligência emocional, para melhora o clima organizacional da empresa e fazer os funcionários até produzirem mais. Essa comunicação tem grandes importâncias em uma organização, ela mostra o que cada colaborador deve fazer e como, ajuda a entender os valores da empresa, oque também acaba sendo bom para a marca da empresa perante o consumidor. Com esse conjunto de coisas até os resultados financeiros da organização ficam bons.

Dentro dessa comunicação existem outras como a comunicação institucional, que foca nas conexões públicas; Comunicação mercadológica, como já diz o nome foca nas vendas; Comunicação administrativa, referente a setores que cuidam do administrativo; e a comunicação interna, que faz o diálogo entre a empresa e os seus colaboradores. E por fim temos as dimensões dessa comunicação, a dimensão instrumental, a transmissões de informações; dimensão estratégica, que faz a empresa ver antes que aconteça alguma dificuldade ou possibilidade; e pôr fim a dimensão humana, que visa os colaboradores e usa uma comunicação não violenta.

## Elementos da Comunicação

Os elementos da comunicação são componentes necessários, indispensáveis para o processo de troca de mensagens entre os indivíduos. É a base principal para uma comunicação assertiva, clara e eficaz. Então é muito importante conhecermos quais são os elementos e compreendê-los.

Sem eles é impossível transmitir uma mensagem, e para que haja uma comunicação, uma linguagem ou interação eficiente, completa e adequada.

Os elementos da comunicação são 6: Emissor; Receptor; Mensagem; Código; Canal; Contexto.

- O Emissor (ou remetente):

É a pessoa que cria a mensagem e a envia.

Nesta mensagem o emissor deve utilizar uma comunicação assertiva com uma linguagem clara, simples e objetiva. Para que o receptor entenda com facilidade o conteúdo da mensagem recebida.

- Receptor (ou destinatário):

É quem recebe a mensagem ou informação e a interpreta, ou seja, entende a informação a qual recebeu.

Para isso o receptor precisa ter o conhecimento da língua, do vocabulário e das habilidades para as funções com relação a linguagem e a comunicação recebida. Sabendo interpretar as palavras, as frases da mensagem que o emissor lhe transmitiu.

- Mensagem:

É a informação ou conteúdo enviado pelo emissor.

É um conteúdo (assunto) utilizado na comunicação de forma oral ou escrito representando um conjunto de informações para quem recebe.

Esta mensagem (conteúdo) para ser compreendida com êxito, deve haver clareza e coerência, por parte de quem recebe (receptor).



- Código:

É a forma como é feita e organizada a mensagem. Usando vários sinais que o emissor e o receptor conheçam. O código pode ser de várias formas, verbal ou não verbal. Sendo por figuras, gestos, fala escritos, sons, código Morse e vários outros. Esse mesmo código deve ser compartilhado pelo emissor e receptor, para que a comunicação seja possível.

Obs. Enquanto a mensagem é o conteúdo que é enviado o código é a maneira, a forma como a mensagem é passada.

- Canal:

É o meio ou plataforma pelo qual a mensagem vai circular, vai ser transmitida do emissor ao receptor. Este canal pode ser natural ou tecnológico. O natural é quando a transmissão é feita naturalmente, por exemplo, a voz humana. O tecnológico é quando a transmissão é feita através da Internet e de dispositivos eletrônicos.

Exemplos: E-mail, redes sociais, WhatsApp, chat, blogs entre outros.

E-mail é um método de comunicação que usa dispositivos eletrônicos para entregar e receber mensagens.

Redes sociais são estruturas formadas por pessoas, marcas ou empresas que possuem interesses em comum.

WhatsApp é um aplicativo de mensagens instantâneas, chamadas de voz e chamadas de vídeos.

Chat é um local usado para conversas em tempo real.

Blogs é um site que tem conteúdo com frequência sobre várias coisas e sempre atualizado.

- Contexto:

É um conjunto de elementos físicos ou situacionais, em que se encontram o emissor e receptor da mensagem em relação à comunicação. Conhecido

também como referente, circunstâncias, local e o tempo que contribui com a compreensão da mensagem por parte de quem recebem.

Alguns exemplos de contexto são: A situação comunicativa, fatores externos e influência do ambiente.

Para que haja uma comunicação eficiente e assertiva é necessário que todos esses elementos estejam presentes.

## **Meios de comunicação**

Séculos atrás uma informação poderia demorar meses para chegar em lugares, muito distante um do outro, e atualmente uma notícia divulgado em nossos país pode ser imediatamente conhecida por qualquer outra pessoa em qualquer lugar do mundo, isso é possível devido o desenvolvimento tecnológico de meios de comunicação, no passado o Brasil enfrentava lentidão na circulação de informações, e na medida que os meios tecnologia foram desenvolvendo, essa situação melhorou muito, para pessoas, empresas, governos de diversas partes do país passou a desenvolver e interagir com a maior facilidade e rapidez isso mostra a importância do meio de comunicação para integração nacional.

Desde 1950 até os dias atuais o processo de comunicação entre os seres humanos vem modificando significante as relações entre as pessoas, empresas e até mesmo IA, os investimentos e as mudanças se faz necessária devido ao grande número de pessoas no mundo, antes as pessoas se comunicavam por meio de cartas, telegramas, bilhetes, telefone orelhão.

Sabemos que atualmente, essa comunicação evoluiu para um contato rápido e direto: celular, e-mail, SMS, Facebook e muitas outras formas de acesso ao entendimento entre família, parentes, empresas e até com outras comunidades.

Para receber e enviar mensagens há vários meios de comunicação, as cartas, os e-mails e telefones, por exemplo, são importantes meios de comunicação pessoal, existe ainda meio de comunicação como rádio, televisão, internet e jornais que possibilita de mandar mensagens para muitas pessoas ao mesmo tempo esses são os meios de comunicação de massa.

Jornal: E um meio de comunicação impresso que circula no Brasil desde o início do século XIX, há jornais que circulam no país inteiro e outros em apenas alguns municípios ou bairros, o jornal impresso foi o primeiro meio de comunicação, discute se hoje se o jornal impresso continuará a existir.

Internet: E um meio de comunicação que fornece informações imediatamente como redes sociais, Instagram, Facebook, LinkedIn

TikTok e Pinterest também são meios de comunicação

**Rádio:** É um meio de comunicação tradicional utilizado no Brasil desde a época de 1920 nesse período e nas décadas seguintes era comum as famílias se reunir para ouvir rádio, novelas e notícias, e antigamente o rádio era bastante usado para transmitir notícias e músicas.

**Televisão:** É um meio de comunicação com início no Brasil nos anos 1950, porém ela só se popularizou na década de 1970 porque era um eletrodoméstico muito caro na época e hoje ele é o principal meio de comunicação no Brasil. Transmite programas artísticos, informativos e educativos utilizando imagem e som para praticamente todo território brasileiro.

**Telefone:** É um meio de comunicação que foi inventado em 1876 e chegou no Brasil ainda no século XIX naquela época só um número pequeno de pessoas conseguia ter acesso a essa inovação e atualmente no Brasil o telefone é acessível a maioria da população, e é um meio de comunicação para fazer ligações de longe e para perto.

**Celular:** É um meio de comunicação que foi criado no Brasil na década de 1990 a quantidade de uso de celular no país vem crescendo, é um meio de comunicação para todos e tem múltiplas funções além da ligação telefônica e possível navegar pela internet, assistir canais de TV, ouvir estações de rádio, fotografar, fazer vídeos e muitas outras aplicações.

**Internet:** É um meio de comunicação que interliga aparelhos como computadores e celulares e funcionam por meios de cabos antenas ou satélites que possibilita envios e receber dados, as pessoas nas diversas partes do mundo tem acesso à internet, é pela internet que é possível ler notícias, fazer pesquisas, interagir nas redes sociais, participar de jogos, fazer compras, assistir vídeos e várias outras coisas.

## Comunicação Interna e Externa

### Comunicação Interna

A comunicação interna é uma forma de transmitir informações dentro da organização, entre os funcionários e os setores. Dessa forma é possível ter uma boa produtividade segundo as informações passadas. A fim de que os colaboradores saibam de suas responsabilidades dentro da empresa.

Para que essa comunicação possa ser eficaz é necessário que haja bons líderes, com o fito de que as informações sejam passadas de forma adequada, para que seus funcionários façam um bom trabalho.

“Liderança: É a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum.” (James C. Hunter, 1989, p. 28).

Desse modo acreditamos que todos os colaboradores estejam ali para a realização de seus trabalhos, porém se houver uma má comunicação interna, pode acarretar outros problemas, como uma corrosão do clima organizacional.

“Homens e mulheres desejam fazer um bom trabalho. Se lhes forem dado o ambiente adequado, eles o farão.” (Hewlett, apud Hunter, 1989, p. 100).

No entanto o ato de se comunicar com os outros gera ruídos, com isso ambos precisam saber a hora de falar e ouvir, para que assim tenha uma boa comunicação, de forma que todos os integrantes tenham a oportunidade de falar.

“– Alguém disse certa vez que, se não soubéssemos que a seguir seria nossa vez de falar, ninguém ouviria!” (James C. Hunter, 1989, p. 84)

E a maneira em que o receptor vai absorver a mensagem gera ruídos também. Para que haja uma boa comunicação, ela precisa ser assertiva de forma que todos entendam, todavia o receptor tem que estar apto a receber, uma vez que entendido errado terá uma comunicação falha.

– Podemos pensar quatro vezes mais rápido do que falamos. Por isso há muito ruído interno – conversação interna – acontecendo em nossa cabeça enquanto ouvimos.

[...] – O ouvir ativo requer esforço consciente e disciplinado para silenciar toda a conversação interna enquanto ouvimos outro ser humano. Isso exige sacrifício, uma doação de nós mesmos para bloquear o mais possível o ruído interno e de fato entrar no mundo da outra pessoa – mesmo que por poucos minutos. O ouvinte ativo tenta ver as coisas como quem fala as vê e sentir as coisas como quem fala as sente. Essa identificação com quem fala se chama empatia e requer muito esforço. (James C. Hunter, 1989, p. 84,85)

## Comunicação Externa

A comunicação externa é uma forma que empresas podem se comunicar com seus clientes, fornecedores, investidores e até a concorrência.

Se a empresa passar uma boa comunicação para os seus clientes, eles sempre saberão aquilo que o mercado precisa, focando assim naquilo que seus clientes desejam, precisam ou necessitam.

Entender qual promoção funciona para cada cliente individual permite ajustar as mensagens de forma compatível e evitar o envio de spams irrelevantes. Ser capaz de saber exatamente onde os clientes estão em qualquer momento permite seduzi-los com ofertas em tempo real. Além disso, os profissionais de marketing podem usar os dados coletados para analítica preditiva. Rastrear padrões históricos de transações ajuda a prever o que os clientes comprarão em seguida. Em última análise, fornece a oportunidade de prever necessidades futuras dos clientes e gerir os estoques. (Kloter, 2016, p. 206).

Um dos meios em que a empresa pode fazer essa comunicação é os meios digitais, assim criando uma conexão com seus clientes, de modo que fortaleça suas relações com o mercado e a sociedade. Mas acredito também que o meio off-line possa ser usado como feedback.

Segundo Kloter (2016, p. 47) “Ambas devem coexistir e ser complementares, com o objetivo comum de fornecer uma experiência superior ao consumidor.”

Tanto a comunicação interna quanto a externa é de suma importância para o funcionamento da organização, as duas visando o crescimento da empresa. Assim elas proporcionando uma excelente comunicação.

## **Fluxos de comunicação**

Através dos fluxos de comunicação é que são compartilhados todos os tipos de informações seguindo uma ordem específica. Aqui alguns modos de fluxos da comunicação dentro de uma corporação:

- **Comunicação Descendente**

A comunicação descendente, como o próprio nome já diz, que ou o que descende, entende-se que de uma forma vertical nesses casos em específico segue-se a hierarquia onde os superiores (sendo encarregados, líderes, gerentes ou gestores) se comunicam com uma parte operacional ou colaboradores. Ou seja, ela ocorre de cima para baixo.

Não necessariamente tem que ser obrigatório um linguajar formal, porém, sempre recomendado que sejam usadas palavras claras, sem duplo sentido ou conotações impróprias como gírias ou apelidos com objetivo de não deixar dúvidas.

Com tudo serve para passar informações, apresentar objetivos, orientações de processos, definições de metas, dar um retorno sobre os resultados tanto positivos quanto negativos (com relação à empresa e ao desenvolvimento do próprio colaborador), informar sobre treinamentos e até mesmo falar sobre reconhecimentos, premiações e possíveis promoções.

Uma vantagem muito boa desse tipo de comunicação é que quando a parte da liderança consegue visualizar possíveis talentos, se torna fácil e de rápido retorno para desenvolvê-los e investir no mesmo fazendo com que todos alcancem objetivos em comum.

Sem esse tipo de comunicação é praticamente impossível que um colaborador saiba onde tenha que melhorar, quais pontos precisam ser mais trabalhados ou desenvolvidos. Até porque sem essas orientações torna-se difícil melhoramento. E, caso seja passado informações de forma incompleta ou

equivocada, possivelmente traga um forte impacto em todas as áreas da instituição, gerando desmotivação e frustração.

- Comunicação Ascendente

Já no caso da comunicação ascendente, é o inverso da descendente. Nesse tipo de comunicação o colaborador precisa passar informações que cheguem até a liderança de maneira acessível e de forma direta evitando ruídos.

Um bom exemplo disso são os feedbacks 180°, entrega de relatórios, cálculos de orçamentos de materiais que sejam necessários para utilização em uma determinada atividade, requisição de itens, pesquisa de clima organizacional, questionar possíveis dúvidas, entre outros.

Como todos os fluxos de comunicação dentro de uma organização, o ascendente é essencial para que a liderança tenha conhecimento do que está acontecendo em áreas específicas ou que não tem muito contato dentro da empresa.

- Comunicação Horizontal

Na comunicação horizontal, todas as dúvidas, questionamentos, informações e planejamentos, são de maneira horizontalizada por pessoas do mesmo setor ou departamento, pois as mesmas se conversam.

Ocorre entre a equipe da liderança em possíveis reuniões; na equipe de colaboradores em pequenas causas ou reuniões rápidas (às vezes em horário de almoço); conversas de WhatsApp exclusivamente onde não é inclusa a liderança.

Neste tipo de comunicação é natural a informalidade, pois as pessoas ali reunidas falam a mesma "linguagem", sempre mantendo a medida de respeito.

E é extremamente importante deixar alinhados todos os tipos de informações de maneira correta e clara para não haver a famosa radio pião, onde devido a ruídos na comunicação a informação chega de maneira distorcida podendo haver redução na produtividade, na qualidade do trabalho, prejuízos financeiros e insatisfação.



- Comunicação Transversal

Já o fluxo de comunicação Transversal pode seguir subindo ou descendo em uma direção transversal onde os colaboradores de um determinado departamento falam com superiores e lideranças de outros departamentos aumentando assim o conhecimento, a interação entre equipes diferentes, porém, com o mesmo objetivo em comum, de atingir metas.

Nesse caso até mesmo líderes desses outros departamentos conseguem desenvolver trabalhos incluindo e motivando colaboradores que não são do seu departamento, pois agrega conhecimento adquirido apresentando diferentes formas de fazer os mesmos processos e aumenta a interação e o engajamento.

Um exemplo disso seria em um supermercado um líder do departamento de frutas entrar em contato e trocar informações com colaboradores da mercearia para otimizar o processo, ampliando conhecimento técnico e vivencial fazendo com que se reduza possíveis custos futuros com perdas em ambos os departamentos.

- Comunicação Circular

A Comunicação circular e a transversal são praticamente a mesma, porém a circular é mais usada em pequenas empresas com quadro de funcionários em menor escala (comparado a grandes corporações), onde todos se conhecem e se comunicam.

Independente do meio de comunicação é essencial que seja claro e eficaz, pois muitas vezes o emissor não consegue que o receptor entenda a mensagem da maneira correta a devido ruídos ou falha na comunicação.

“A principal marca dos teóricos da Comunicação Organizacional é o seu entendimento de que a comunicação é uma importante força no processo de organizar.” (RUÃO, Teresa et al. Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas. Relatório de um debate. 2014.)

## **Conclusão**

Ao longo deste TCC, ficou evidente a importância da comunicação interna para o alinhamento e o desempenho das equipes. As ações implementadas na Associação Cristã CEI Mãe Zazá resultaram em uma melhora significativa na organização e no fluxo de informações. Conforme demonstrado pela pesquisa realizada com os colaboradores, 76,9% deles responderam que o trabalho realizado foi "muito satisfatório", e 92,3% afirmaram perceber mudanças positivas diretamente relacionadas ao trabalho em suas áreas de atuação. Além disso, o feedback da diretora reforça a melhoria na clareza, visibilidade e rapidez nos processos, destacando também o controle mais eficaz proporcionado pelo acesso aos certificados. Isso reforça que uma comunicação clara e objetiva não apenas facilita os processos internos, mas também contribui para um clima organizacional mais saudável e produtivo.

## Referências:

- <https://fellipelli.com.br/a-historia-do-departamento-de-recursos-humanos/>
- <https://www.santocaos.com.br/evolucao-do-rh/>
- <https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/lingua-portuguesa/entrevista>
- <https://www.edrawsoft.com/pt/organizational-structure.html>
- <https://www.gupy.io/blog/organograma#>
- <https://mereo.com/blog/missao-visao-e-valores/#>
- <https://g.co/kgs/G6XuiXT>
- <https://rodrigorenno.com/artigos/comunicacao-formal-e-informal-resumo/>
- <https://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal/>
- <https://blog.vamosescrever.com.br/comunicacao-escrita-a-importancia-para-times-de-sales/#:~:text=equipes%20de%20vendas,-,O%20que%20%C3%A9%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%3F,ser%20lido%20por%20outra%20pessoa.>
- <https://www.afixgraf.com.br/blog/comunicacao-visual-na-empresa/#:~:text=Uma%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20visual%20atraent e%20torna,%2C%20consequentemente%2C%20consumi%2DIa.>
- <https://rockcontent.com/br/blog/comunicacao-visual/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20visual%20s%C3%A3o%20os%20processos,ou%20som%20para%20trocar%20mensagens.>
- <https://rockcontent.com/br/blog/comunicacao-nao-verbal/>
- <https://voitto.com.br/blog/artigo/comunicacao-verbal>
- <https://abriminhaempresa.com/comunicacao-verbal-e-nao-verbal-no-trabalho/>
- <https://blog.solides.com.br/o-que-e-escuta-ativa/#:~:text=chegar%20ao%20sucesso%3F-,O%20que%20%C3%A9%20escuta%20ativa%3F,pelo%20assunto%20de%20seu%20interlocutor>

<https://www.docuSign.com/pt-br/blog/https://keeps.com.br/comunicacao-empresarial-o-que-e-tipos-e-qual-sua-importancia/omunicacao-digital>

NASSAR, Paulo; FIGUEIREDO, Rubens. O que é comunicação empresarial. Brasiliense, 1995.

<https://keeps.com.br/comunicacao-organizacional-o-que-e-e-seus-4-tipos/>

<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/lingua-portuguesa/elementos-da-comunicacao>

<https://www.significados.com.br/meios-de-comunicacao/>

<https://deskfy.io/comunicacao-externa/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20externa%20%C3%A9%20toda,imprensa%20e%20sociedade%20em%20geral>

[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7532741/mod\\_resource/content/1/Aula%207d\\_Kotler\\_Marketing%204.0.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7532741/mod_resource/content/1/Aula%207d_Kotler_Marketing%204.0.pdf)

<https://interfacecomunicacao.com.br/fluxos-de-comunicacao-empresa/>

<https://www.eurekapaint.com/comunicacao-vertical-horizontal-e-diagonal>

[https://ead2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/187635/mod\\_resource/content/5/Administracao\\_de\\_recursos\\_humanosUAB-3ed-alterado.pdf](https://ead2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/187635/mod_resource/content/5/Administracao_de_recursos_humanosUAB-3ed-alterado.pdf)

<https://core.ac.uk/download/pdf/185252378.pdf>

RUÃO, Teresa et al. Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas. Relatório de um debate. 2014.


Pesquisa interna realizada na instituição.

Link do slide de apresentação do TCC:

[https://www.canva.com/design/DAGTUAekf\\_Y/RGhWr1xFcjMKqAzrIrBsEw/edit?utm\\_content=DAGTUAekf\\_Y&utm\\_campaign=designshare&utm\\_medium=link2&utm\\_source=sharebutton](https://www.canva.com/design/DAGTUAekf_Y/RGhWr1xFcjMKqAzrIrBsEw/edit?utm_content=DAGTUAekf_Y&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton)

## Anexos

### Termo de autorização de uso de imagem fornecido pelo CEI Mãe Zazá.



**ASSOCIAÇÃO CRISTÃ MÃE ZAZÁ**  
CNPJ: 55.218.358/0001-87  
Utilidade Pública Federal Proc. N° 08000.018034/98-11  
Utilidade Pública Municipal N° 37.509/98

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM**

A Associação Cristã Mãe Zazá, cujo CNPJ 55.218.358-0001/87, autoriza à gravação em vídeo, voz e depoimentos as alunas: Ana Beatriz Jesus dos Santos; Andrea Ferreira de Jesus; Edinete Santos Silva; Evellyn Oliveira Martins; Ítala Fernanda Pereira Menezes da Paixão; Juliana Cardoso Santos e Liana Ferreira dos Santos da ETEC Jardim Ângela no 2º módulo de Recursos Humanos, bem como a veiculação de imagem do espaço físico e depoimentos em qualquer meio de comunicação para fins didáticos, de pesquisa e divulgação de conhecimento científico.

Fica ainda autorizado (a), de livre e espontânea vontade, para os mesmos fins, a cessão de direitos de veiculação das imagens e depoimentos de aluno (a) supracitado (a) não recebendo para tanto qualquer tipo de remuneração.

São Paulo, 06 de junho de 2024.

55.218.358/0001-87  
ASSOCIAÇÃO CRISTÃ MÃE ZAZÁ  
Av. Taquandava, 164  
Cidade Ipava - CEP 04950-000  
SÃO PAULO - SP

*malque*  
\_\_\_\_\_  
Maria Castro Roque  
Presidente  
RG 27.188.792-8 / CPF 255.736.338-30

## Declaração de visita técnica

**Etec**  
Jardim Ângela  
São Paulo

**CPS**  
Centro  
Paulista Souza

GOVERNO DO ESTADO  
**SÃO PAULO**

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARDIM ÂNGELA  
Estrada da Baronesa, nº 1695, Baronesa, São Paulo, SP, CEP 04941-175.  
Telefone 11-5833.0943 e 58330861  
e-mail: secretaria@etecjardimangela.com.br  
Ato legal de criação da unidade Decreto N° 55.222 de 22 dezembro de 2009 e  
Publicado no DOE em 22 de dezembro de 2009

### DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

Declaramos para os devidos fins, que os alunos (as) abaixo relacionados e seus RG, são alunos (as) regularmente matriculado (as) neste Estabelecimento de Ensino no 2º Módulo do Curso TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS, período noite, das 18h45. às 22h45, e objetivo desta declaração é para uma visita técnica na Instituição "CEI Mãe Zazá" e que será vital importância para a realização do trabalho de conclusão de curso (TCC) dos referidos alunos.

NOME DOS ALUNOS (AS)	RM	RG
ANA BEATRIZ JESUS DOS SANTOS	23580	63.012.469-3-SSP/SP
ANDREA FERREIRA DE JESUS	23625	35.339.616-3-SSP/SP
EDINETE SANTOS SILVA	23593	37.190.445-6-SSP/SP
EVELLYN OLIVEIRA MARTINS	23602	67.099.681-6-SSP/SP
ITALA FERNANDA PEREIRA MENESES	23690	25.973.100-6-SSP/SP
JULIANA CARDOSO SANTOS	23786	50.033.674-X-SSP/SP
LIANA FERREIRA DOS SANTOS	23673	57.294.058-0-SSP/SP

São Paulo, 29 de maio de 2024.

<b>ETEC JARDIM ÂNGELA</b>	Funcionário _____ Anderson Carlos da Silva Rocha
	RG nº _____ RG: 37.036.985-3-SSP/SP
	Cargo _____ Agente Técnico e Administrativo ETEC JARDIM ÂNGELA

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARDIM ÂNGELA**  
Estrada da Baronesa, nº 1695, Baronesa, São Paulo, SP, CEP 04941-175  
Telefone 11-5833.0943 e 58330861



ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARDIM ÂNGELA  
Estrada da Baronesa, nº 1695, Baronesa, São Paulo, SP, CEP 04941-175  
Telefone 11-5833.0943 e 58330861  
e-mail: secretaria@etecjardimangela.com.br

=

Fotos da unidade e das visitas técnicas:









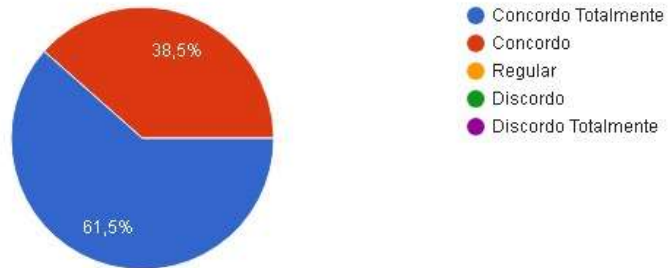
## Pesquisas e resultados



Após a implantação da comunicação visual "Lave as mãos" no banheiro infantil, houve alguma melhoria no comportamento das crianças ou a iniciativa foi bem aceita por elas?

[Copiar gráfico](#)

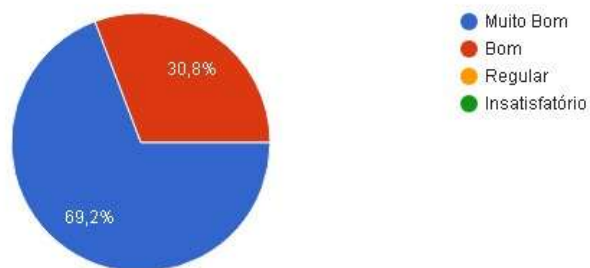
13 respostas



Como você avalia comunicação interna da Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I agora?

[Copiar gráfico](#)

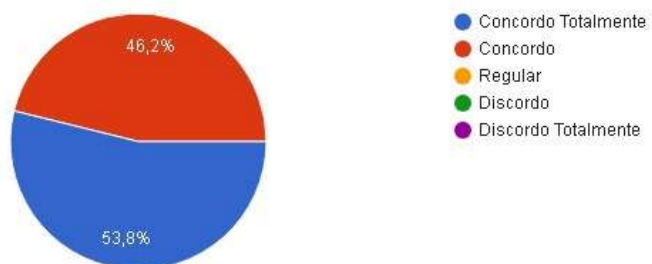
13 respostas



O seu papel e importância dentro da empresa se tornaram mais claros?

[Copiar gráfico](#)

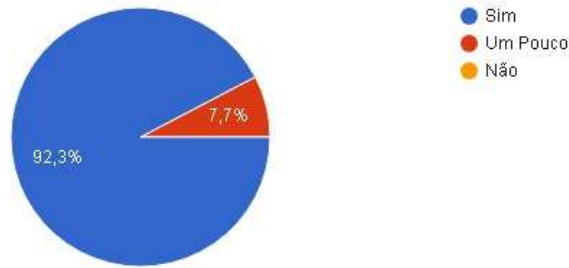
13 respostas



Dentro da sua área você conseguiu ver mudanças referentes ao trabalho?

[Copiar gráfico](#)

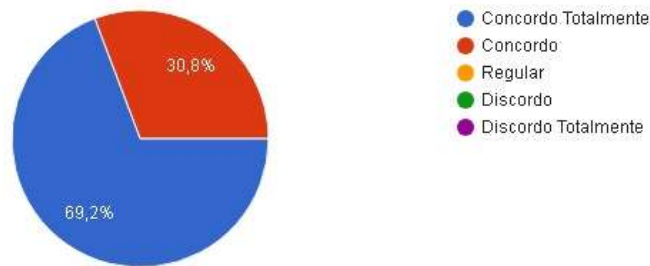
13 respostas



Nesses 40 anos de instituição, após junção com a CEI e todos os processos de mudanças passados, acredita que sua motivação e comprometimento têm papel fundamental para melhores resultados para todos?

[Copiar gráfico](#)

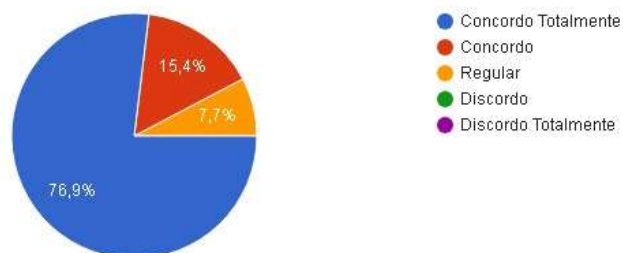
13 respostas



Houve melhora na comunicação, mais clareza ou facilidade ao acesso de informações após a implantação dos murais informativos nas dependências da Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I?

[Copiar gráfico](#)

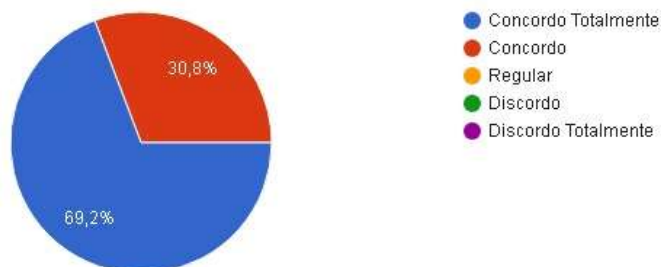
13 respostas



Os murais implantados são essenciais para a comunicação interna em uma empresa, por serem práticos e eficazes. Você acha que eles serão importantes para a comunicação interna na Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I?

[Copiar gráfico](#)

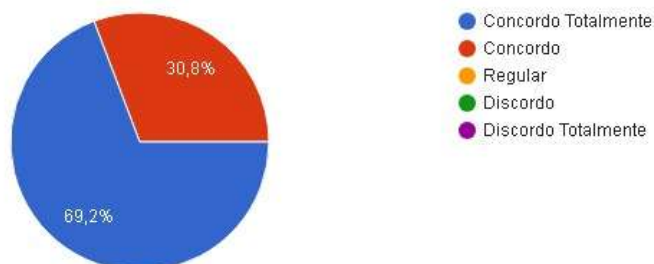
13 respostas



O principal objetivo da comunicação interna é garantir que todos os colaboradores estejam alinhados com o objetivo e a cultura da mesma e deixá-los informados sobre tudo que acontece internamente. E com todas as implantações, referente à comunicação você acredita que esse objetivo tenha sido alcançado na Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I?

[Copiar gráfico](#)

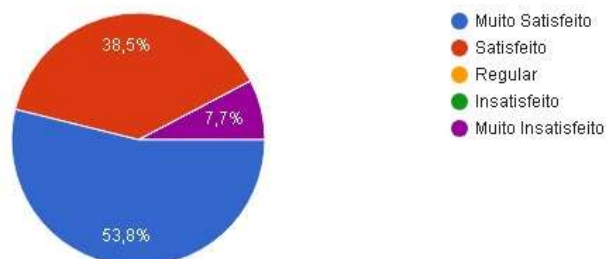
13 respostas



A missão, visão e valores de uma organização são muito importantes, porque definem o propósito, a identidade e a cultura da empresa. Você gostou de conhecer os conceitos estratégicos da sua?

[Copiar gráfico](#)

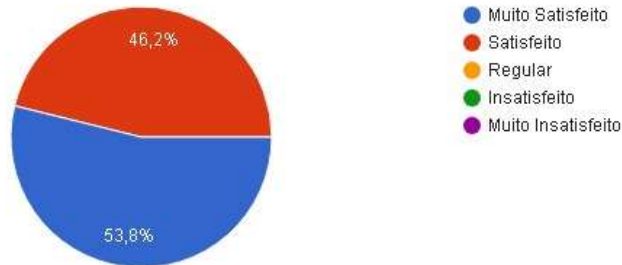
13 respostas



Referente a representação hierárquica, o organograma da Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I, você gostou da implantação, para conhecimento do público interno e externo?

 Copiar gráfico

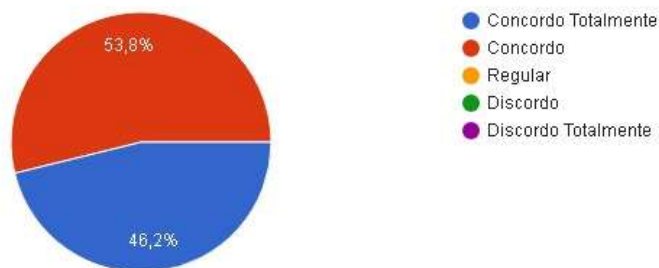
13 respostas



De acordo com o problema encontrado na Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I "Comunicação" Você concorda que o tema definido "Comunicação Interna" foi relevante para ser trabalhado na instituição?

 Copiar gráfico

13 respostas



Qual seu grau de satisfação com o trabalho de conclusão de curso das alunas do curso de Recursos Humanos da ETEC Jardim Ângela, desenvolvido dentro da Associação Cristã Mãe Zazá - CEI Mãe Zazá I?

 Copiar gráfico

13 respostas

