



**Técnico em Recursos Humanos**

**Luana Dias Do Nascimento**

**Luana Pereira Dos Santos**

**Luciene Gomes De Souza**

**Paula Amancio Santos**

**Thauane Cristine Oliveira Silva**

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SUAS EFICIÊNCIAS: como a comunicação interna pode facilitar a troca de conhecimento e a disseminar informações relevantes para o trabalho?**

**SÃO PAULO**

**2024**

**Luana Dias Do Nascimento**  
**Luana Pereira Dos Santos**  
**Luciene Gomes De Souza**  
**Paula Amancio Santos**  
**Thauane Cristine Oliveira Silva**

**CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SUAS EFICIÊNCIAS: como a  
comunicação interna pode facilitar a troca de conhecimento e a  
disseminar informações relevantes para o trabalho?**

**Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso Técnico em  
Recursos Humanos da Etec Jardim Ângela,  
orientado pelo Prof. Henrico Fernando Silva  
Scheunemann, como requisito parcial para  
obtenção do título de técnico em Recursos  
Humanos**

**SÃO PAULO**

**2024**

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaríamos de agradecer primeiramente a Deus pelo começo, pelo meio e pelo fim!

Agradecer a nossa instituição de ensino, aos nossos professores que exerceram com excelência os seus papéis, em especial ao Henrico, nosso orientador, por cada chamada de atenção e carinho durante esse processo, um grande homem que tem verdadeiramente amor pelo que faz.

Gostaria de agradecer aos nossos familiares pela paciência, e amor que tiveram conosco, aos nossos amigos pela empatia e amor, ao CCA Piracuama que nos recebeu com tanto amor, cuidado, e confiança.

E a cada uma de nós que em meio a tantas dificuldades no processo conseguimos chegar até aqui resilientes .

Tudo é possível ao que crê !!

“Comunicar-se é fazer ponte e provocar emoções nas pessoas”

**Mario Sergio Cortella**

## RESUMO

A comunicação eficaz promove tomadas de decisão mais eficazes, colaboradores mais engajados e projetos mais bem-sucedidos. Por outro lado, a falta de comunicação entre os membros da equipe pode resultar em trabalho desequilibrado ou duplicado.

Um líder deve saber ouvir bem e se posicionar para garantir que sua equipe também tenha direito e vontade de falar. É fundamental que o gestor saiba escutá-los e orientá-los na melhor maneira possível. Portanto, gestores devem aprender a escutar ativamente e se esforçar para entender o que seu time tem a dizer. Isso inclui elementos essenciais como; clareza e objetividade, empatia, escuta ativa, feedback construtivo e um canal adequado.

**Palavras-chave:** comunicação; equipe; líder; colaboradores; empatia; feedback; objetividade.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2.1	Objetivo Geral.....	7
2.2	Objetivo Específico.....	7
3	JUSTIFICATIVA.....	8
4	RH:MAIS DO QUE UM DEPARTAMENTO, UMA REVOLUÇÃO.....	8
4.1	Fases Históricas no Brasil.....	9
5		10
5.1	Uma Viagem pela História da Comunicação.....	10
5.2	Tendências para o Futuro.....	12
5.3	Processos da comunicação .....	12
5.3.1	Elementos do processo de comunicação.....	13
6	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	14
7		16
7.1	Onde a gestão de pessoas entra nisso.....	16
7.1.1	Os objetivos da gestão estratégica de pessoas envolve.....	18
7.1.2	Além disso, dentro da gestão de pessoas a diversas frentes.....	19
8	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SUAS EFICÁCIAS.....	19
9	OS IMPACTOS NEGATIVOS DA FALHA DE COMUNICAÇÃO.....	22
9.1	Qual a importância da boa comunicação numa empresa.....	24
10	CANAIS DE COMUNICAÇÃO, PLANNER, QUADRO DE AVISOS OU PLANEJADORES: empresas que utilizam essas ferramentas e deram certo.....	26
11	CCA: HISTÓRIA.....	27
11.1	Público Alvo .....	28
11.1.1	Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA .....	28
12		29
13	CCAPIRACUAMA.....	30
13.1	Análise da entrevista: CCA Piracuama.....	31
14	METODOLOGIA.....	32
14.1	Quais os principais métodos de coleta de dados?.....	33
15	CRONOGRAMA.....	34
16		37
17		38
18	APÊNDICES.....	43
19	ANEXOS.....	60

## **1 INTRODUÇÃO**

A comunicação existe há muitos anos, inclusive de forma implícita, nos comunicamos através da linguagem corporal, da fala e até de olhares. Dentro de uma empresa há uma comunicação constante para se formar um ciclo de produção, sem essa troca de informações, poderiam ocorrer muitos danos, tanto físicos quanto financeiros. Ela defende o funcionamento adequado de toda produção independentemente da área.

A comunicação interna, além de melhorar a comunicação entre os departamentos e a administração, torna mais fácil a solução de problemas e a tomada de decisões. Isso também torna possível que os funcionários sejam ativos no processo de tomada de decisões, o que pode aumentar a satisfação e a motivação no trabalho.

Em cada capítulo foi abordado e colocado em destaque a importância crucial da comunicação interna, além de citar os obstáculos e desafios para se manter e obter resultados.

Por tanto a comunicação interna é muito importante para a gestão de recursos humanos, pois contribui para manter a confiança, a motivação e a colaboração entre os funcionários e a gestão da organização.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

O objetivo geral desse trabalho é mostrar que uma boa comunicação, clara e precisa entre os colaboradores e seus gestores são de extrema importância para contribuir em um ambiente de trabalho mais harmonioso. Contudo uma boa estratégia de gestão de conflitos visa transformar situações de confronto em oportunidades de crescimento e desenvolvimento tanto para os empregados quanto para os empregadores, sendo necessário um planejamento adequado e uma comunicação assertiva para lidar com essas divergências, mantendo o respeito e o comprometimento profissional na solução de desavenças.

### **2.2 Objetivo Específico**

O tema em questão foi escolhido para ONG (Organização Não Governamental), denominada: CCA PIRACUAMA, pois ao realizarmos a entrevista inicial, observarmos o ambiente e interação entre funcionários, juntamente com a análise das questões que fizemos para eles no aplicativo Forms, a comunicação interna foi vista como ponto crucial a ser trabalhado e solucionado, assim como a gestão de conflitos. Temos como proposta algo que os deixem mais unidos, sendo assim, as interações e todo trabalho melhorarão consecutivamente. Decidimos criar um mural, para que as informações principais sejam expostas a todos e por consequência passem a ter uma melhora na comunicação entre eles. Uma breve palestra pensada e realizada por nós, acontecerá(a) no fim, pois durante todo o período de estudo de caso, percebemos na prática o quão importante é a mesma para o bom funcionamento de uma equipe e instituição, mostraremos a eles a mudança e o quão importante é para uma boa e efetiva comunicação a transparência, seguida pela sensação de união e segurança. Deixando claro também que, como uma instituição na qual segue um certo cronograma hierárquico, regras devem ser cumpridas, só não caso sejam realmente inviáveis. Resumindo: É necessária uma

comunicação clara e efetiva, juntamente com a confiança na instituição e em seu colega de trabalho.

### **3 JUSTIFICATIVA**

Algo que é muito discutível principalmente em ambientes organizacionais são os conflitos criados, sempre onde existem muitas pessoas para se pensar, há muitas ideias e possibilidades surgindo sejam elas problemas ou soluções, e como esses problemas surgem? O que fazer para resolvê-los?

A área de recursos humanos lida com essas situações diariamente, pois é uma central de informações que canaliza tudo o que parte da empresa.

Alta competitividade, escassez de recursos, súbitas mudanças, conflitos entre colaboradores, são alguns dos fatores presentes.

### **4 RH: MAIS DO QUE UM DEPARTAMENTO, UMA REVOLUÇÃO**

O departamento de recursos humanos, composto por diversos processos, políticas e práticas, surgiu no ano de 1920, nos Estados Unidos. Nessa época, a indústria estava se expandindo e as companhias precisavam administrar o grande número de funcionários que estavam sendo contratados. O principal objetivo do setor de recursos humanos nesse período era assegurar que as necessidades das companhias fossem atendidas, como a contratação de pessoas para cargos específicos.

No ano de 1950, começaram a se tornar mais estratégicos, acompanhando as mudanças na economia e no mercado de trabalho. As companhias começaram a investir em treinamento e desenvolvimento, e o setor de RH começou a se concentrar no desenvolvimento de carreira dos funcionários. Nessa época, a administração do RH se concentrou em processos, como a folha de pagamento, benefícios e compensações.

No início dos anos 60, a legislação dos Estados Unidos aprovou práticas mais justas, como a Lei de Igualdade Salarial de 1963 e a Lei de Direitos Civis de 1964, o que obrigou os departamentos de RH a se concentrarem em questões de conformidade. A teoria dos Dois Fatores de Herzberg, apresenta dois grandes fatores

que podem impactar a satisfação e motivação dos colaboradores, questões interpessoais e condições de trabalho, bem como também a teoria da Autodeterminação de Edward I. Deci e Richar M. Ryan, que vincula a personalidade, a motivação humana e o funcionamento ideal.

- 1- A figura/anexo representa a funcionalidade da teoria da Autodeterminação de Edward I. Deci e Richar M. Ryan



Fonte: Zanetti (2014)

No Brasil, os direitos trabalhistas têm origem no período de Getúlio Vargas, com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) de 1943, evoluindo até meados dos anos 60, período do regime militar.

#### 4.1 Fases Históricas no Brasil:

Fase Contábil (Até 1930): a fase anterior à década de 30 não se concentrava no colaborador. Apesar de serem vistos como ativos da empresa, os trabalhadores não tinham expectativas positivas e tinham pouco ou nenhum respaldo jurídico;

Fase Legal (1930 a 1950): pressões populares e mudanças sociais provocam mudanças nas relações de trabalho. Nessa época surge a figura do "chefe de pessoal";

Fase Tecnicista (1950 a 1965): a década de 50 ainda sofria com as mudanças produtivas causadas pela Segunda Guerra Mundial, durante a fase tecnicista, surgiu o “gerente de pessoal”. Cujas principais funções eram recrutar e treinar;

Fase Administrativa (1965 e 1985): o crescimento do movimento sindical, que resultou em pequenas revoluções para os trabalhadores;

Fase Estratégica (1985): trata-se de um período em que a participação do RH na empresa ultrapassa o controle dos colaboradores e assume um caráter estratégico. Os profissionais da área são responsáveis pelo planejamento estratégico e tem um maior poder de decisão;

Fase 4.0: conhecida como “Era Digital” teve uma grande influência nas organizações, sobretudo após a pandemia que alterou o cenário de trabalho. O setor de RH precisou se adaptar para manter a atenção às medidas legais exigidas pela nova forma de trabalho. A tecnologia tornou-se uma aliada, otimizando processos de recrutamento e seleção, controle de ponto e análise de dados, o que permite focar em estratégias de engajamento e produtividade, flexibilidade, tudo que possa ser utilizado como uma ferramenta útil para gestores e suas equipes.

O RH continua a se transformar para atender às necessidades do mundo do trabalho em constante mudança. Ao se manter atualizado com as últimas tendências e tecnologias, o RH pode ajudar as empresas a alcançarem seus objetivos e a criar um futuro melhor para seus colaboradores.

## **5 HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO**

### **5.1 Uma Viagem pela História da Comunicação**

A comunicação nas empresas percorreu um longo caminho desde seus primórdios, acompanhando as transformações sociais, tecnológicas e organizacionais que moldaram o mundo do trabalho. Para entendermos a importância e os desafios da comunicação empresarial nos dias de hoje, é fundamental revisitarmos sua história e as etapas que a marcaram:

- Era Pré-Industrial (Até o Século XVIII):

Comunicação Informal e Hierárquica: A comunicação era predominantemente oral e vertical, com pouca documentação. Proprietários e gerentes comunicavam-se diretamente com os trabalhadores, transmitindo ordens e instruções;

Falta de Formalização e Padronização: Não existiam canais ou ferramentas formais de comunicação, o que gerava dúvidas e ineficiência.

- Revolução Industrial (Século XIX):

Surgimento da Comunicação Formal: O crescimento das fábricas e a dificuldade do trabalho exigiram maior formalização na comunicação. Manuais, memorandos e relatórios se tornaram ferramentas comuns;

Nascimento da Comunicação Impressa: Jornais e panfletos internos surgiram para comunicar notícias da empresa, políticas e eventos.

- Era Moderna (Século XX):

Expansão da Comunicação Interna: A comunicação se diversificou com a criação de departamentos específicos, como Relações Públicas e Comunicação Interna. Boletins informativos, revistas e murais se tornaram canais importantes;

Influência da Psicologia e da Sociologia: Estudos sobre comunicação interpessoal, grupos e cultura organizacional direcionaram as práticas de comunicação empresarial;

Advento da Tecnologia: O telefone, o rádio e, posteriormente, a televisão, revolucionaram a comunicação interna, permitindo comunicação mais rápida e abrangente.

- Era Digital (Século XXI):

Explosão da comunicação digital: A internet, o e-mail, as redes sociais e as ferramentas de colaboração online transformaram completamente o cenário da comunicação empresarial;

Comunicação instantânea e global: A comunicação se tornou instantânea, acessível e sem fronteiras geográficas, conectando pessoas de diferentes departamentos, filiais e países;

Desafios da sobrecarga das informações: A quantidade excessiva de informações exige novas habilidades de comunicação, como filtragem e priorização;

Cultura digital e transparente: A comunicação digital facilita a colaboração em tempo real, o compartilhamento de ideias e a construção de uma cultura organizacional mais transparente.

## **5.2 Tendências para o Futuro:**

Inteligência Artificial e Automação: A inteligência artificial e a automação podem automatizar tarefas repetitivas e auxiliar na análise de dados, liberando tempo para a comunicação estratégica e criativa;

Realidade Virtual e Aumentada: A realidade virtual e aumentada pode oferecer novas experiências de treinamento, colaboração e comunicação remota;

Comunicação Hiperpersonalizada: A análise de dados e o uso de ferramentas de segmentação podem permitir uma comunicação mais personalizada e relevante para cada colaborador.

A comunicação nas empresas se encontra em um momento de constante evolução, impulsionada pelas novas tecnologias e pelas mudanças no mundo do trabalho. Para se manterem competitivas e engajarem seus colaboradores, as empresas precisam investir em estratégias de comunicação inovadoras, eficazes e alinhadas com seus objetivos estratégicos.

A história da comunicação nas empresas demonstra a importância dessa área para o sucesso organizacional. Ao longo do tempo, a comunicação evoluiu junto com as tecnologias e as demandas do mercado, tornando-se cada vez mais estratégica e fundamental para a construção de um ambiente de trabalho positivo, produtivo e inovador.

## **5.3 Processos da comunicação**

O processo da comunicação acontece de forma dinâmica e nesta as informações são passadas para um determinado número de pessoas, ou seja, a ideia

ou mensagem é transformada e gerada por vários meios viáveis tendo a sua importância compartilhada/disseminada.

O processo da comunicação tem por sua essência todas as formas de comunicação como pensamentos, ideias e compartilhamento eficaz.

### **5.3.1 Elementos do processo de comunicação**

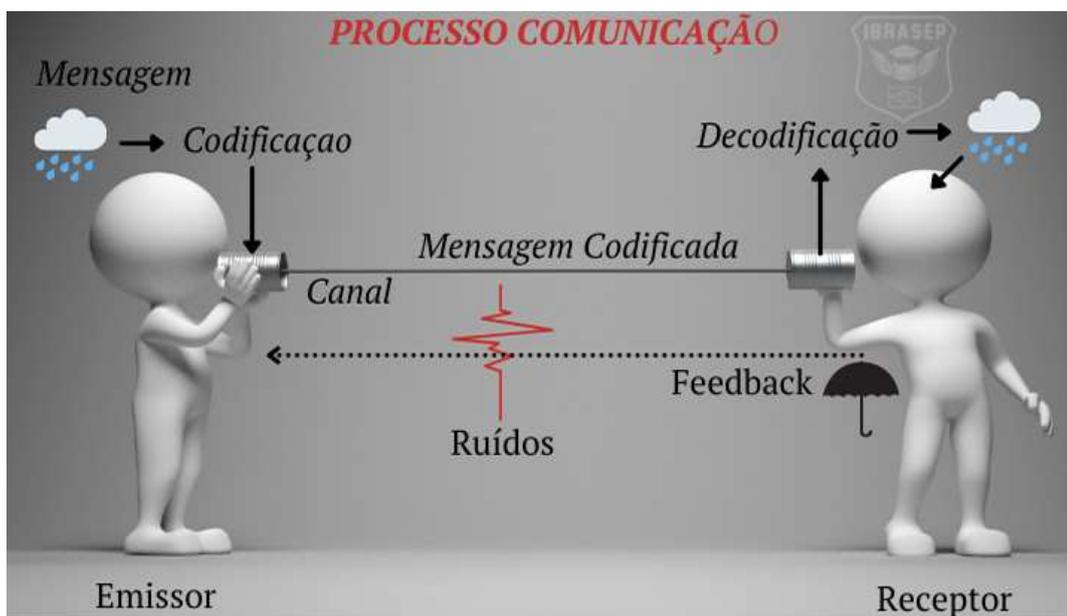
A comunicação é feita por alguns processos, sendo estes:

*Emissores, mensagem, canal receptor e feedback*

- **Emissor:**  
O emissor é responsável por informar a mensagem a ser ditada de uma forma clara e simples para aquele que queira receber, esse papel é vital.
- **Mensagem:**  
A mensagem é uma parte central para a comunicação, não apenas para quem for receber a mensagem como também para quem está passando a mesma.
- **Canal:**  
O canal é por onde essa mensagem vai ser passada seja ela por meio físico ou digital, a escolha por onde a mensagem vai ser passada vai refletir em como ela será recebida pela outra parte.
- **Receptor:**  
O receptor é quem recebe a mensagem e interpreta com base no conhecimento e percepção.
- **Feedback:**  
O feedback é o retorno da mensagem entregue e se for entregue da forma correta poderá ser eficaz. A mesma pode ser feita de forma verbal e/ou não verbal e de forma direta ou indireta.

*Segue abaixo a representação deste processo:*

2- A figura/anexo representa a funcionalidade deste processo



Fonte: Marcondes (2021)

## 6 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna é um processo estratégico e sistemático de troca de informações, mensagens e conhecimentos dentro de uma organização.

O objetivo principal é garantir que as mensagens sejam transmitidas de maneira clara, consistente e eficaz, facilitando a compreensão mútua e contribuindo para o alcance dos objetivos organizacionais.

A comunicação interna também abrange uma variedade de canais e ferramentas, como intranets, e-mails, reuniões, murais, boletins informativos, newsletters, grupos de discussão e redes sociais corporativas. Além disso, ela engloba tanto a comunicação formal (por meio de anúncios oficiais, políticas e

procedimentos) quanto a comunicação informal (conversas informais, troca de informações e compartilhamento de conhecimento).

Chiavenato diz que "comunicação interna constitui o processo específico, através do qual a informação se movimenta e é intercambiada entre as pessoas dentro de uma organização".

Com isso, podemos analisar que um dos principais motivos de problemas em uma empresa é a falta de comunicação, por exemplo, um feedback faz toda diferença.

A falta de feedback é um dos problemas de comunicação interna dentro das empresas. Para melhorar esse processo, é essencial que o responsável esteja capacitado para dar um feedback de forma adequada.

O setor de RH pode atuar no treinamento e na capacitação dos colaboradores sobre a importância do feedback, assim como sobre as principais técnicas existentes nesse aspecto. Além disso, o RH também pode incentivar essa prática, tanto entre gestores e suas equipes, quanto entre os próprios colaboradores.

Uma das formas de combater a falta de comunicação interna é praticando a escuta ativa. Quando funcionários e líderes de uma empresa começam a trabalhar com a escuta ativa deixam claro o interesse na opinião do próximo, como por exemplo, possíveis ideias, reclamações, curiosidades.

Isso cria um ambiente onde todos se sintam incentivados a se expressarem e ainda evita mal-entendidos e conflitos gerados por uma comunicação inadequada, pois, estão todos cientes e atualizados sobre o que está ocorrendo.

Outro ponto que podemos acrescentar é um plano de carreira bem estruturado. Ao fornecer aos colaboradores clareza na expectativa de cada função e oportunidade de desenvolvimento, ajuda os funcionários a saberem o seu papel e desperta um interesse maior referente a comunicação, pois irá procurar informações para seu crescimento profissional.

Segundo Kunshch (2003, p.30, "o fato de que não podemos considerar uma organização somente em seu âmbito interno e de forma estática". Toda e qualquer organização necessita comunicar-se com seus membros e com o ambiente externo. Tal necessidade faz parte do processo e não apenas do desenvolvimento e da sobrevivência. A comunicação conduz os rumos a serem tomados pela empresa e a torna resistente para adaptar-se às mudanças.

## **7 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA EM RECURSOS HUMANOS, ENQUANTO GESTÃO DE PESSOAS**

“Por comunicação – dizem os sociólogos Loomis e Beagle – entendemos o processo pelo qual informação, decisões e diretivas circulam em um sistema social, e as formas em que o conhecimento, as opiniões e as atitudes são formadas ou modificadas” (LOOMIS e BEAGLE<sup>1</sup> apud BORDENAVE, 1983).

### Comunicação interna, seria?

Todo tipo de mensagem e informação as quais são emitidas e repassadas dentro de uma empresa diariamente, quer você controle este processo ou não. Este é o conceito de comunicação interna, agora basta identificarmos se ela está sendo realizada de forma efetiva ou o temido oposto.

### O que uma má comunicação interna pode causar numa companhia?

Pouca eficiência e desmotivação por parte dos funcionários da instituição, o que claramente será de grande malefício para ela de forma geral.

Em linhas gerais, a comunicação interna “visa proporcionar meios para promover maior integração dentro da organização mediante diálogo, à troca de informações e experiências e à participação de todos os níveis” (REGO, 2002, p.34).

Nesse contexto, a sua eficácia está diretamente relacionada com o estilo de gestão que uma organização implementa em seu âmbito interno. De modo que, apenas uma ação comunicativa associada às práticas de gestão democráticas, participativas e transparentes, viabilize um clima organizacional saudável, com profissionais motivados e comprometidos com os valores e objetivos da empresa, isto possibilita altos níveis de produtividade.

### **7.1 Onde a gestão de pessoas entra nisto?**

A gestão de pessoas é a área responsável por administrar o capital humano das empresas, visando o desenvolvimento de cada colaborador, utilizando de técnicas dos recursos humanos. Ela tem como objetivo principal, criar um ambiente de trabalho saudável e produtivo, onde os colaboradores se sintam motivados, engajados e

valorizados, por consequência, acabam por ter seus objetivos alinhados com as metas da organização.

Está gestão, ainda hoje, no século XXI, é vista como recente. Contudo, compete ao gestor de pessoas responsável pelo local/empresa, assumir o papel de liderança a fim de ajudar a organização a atingir certo grau de excelência para poder se tornar cada vez mais competitiva e humanizada.

Segundo Chiavenato (2005, p. 4), as pessoas e as organizações mantêm entre si uma grande relação de dependência, visto que, uma depende da outra para alcançar seus objetivos. Primeiramente, vale lembrar que as organizações são feitas de pessoas e dependem de seus esforços para que consigam atingir seus objetivos globais e estratégicos. Por sua vez, as pessoas também dependem das organizações nas quais trabalham, pois estas lhes proporcionam meios para que consigam atingir seus objetivos pessoais e individuais. Eis uma relação que beneficia as duas partes.

Para ele, o papel desempenhado pelo gestor de pessoas não deixa de fazer parte do papel desempenhado pelo administrador ou consultor de recursos humanos, mas a algumas diferenças como: mudanças de postura e a forma de enxergar os colaboradores da organização. Esses não podem mais ser encarados como simples peças de manobra à disposição da empresa, mas sim como pessoas e, principalmente, como parceiros da organização, ou seja, todas suas dúvidas, desejos, anseios e opiniões devem ser levados em consideração.

A principal diferença entre os papéis desempenhados por um gestor de pessoas e um consultor de recursos humanos, está no fato de que este último se limita a identificar e analisar os problemas relativos às políticas da organização e seus métodos, logo propondo medidas corretivas e preventivas. Ao passo que o gestor de pessoas, pode inclusive ser um profissional que já trabalhe dentro desta organização, o qual não o competem só essas tarefas, como também proporcionar orientação técnica e aconselhamento profissional e pessoal aos funcionários da organização.

Como tudo no mundo, a gestão de pessoas também está em processo de constante desenvolvimento e mudança. No entanto, é sabido que seu futuro depende de sua utilidade e do valor que ela garante à organização. Se a gestão de pessoas estiver sendo útil, se estiver agregando valor e gerando resultados positivos à organização, ela não só continuará existindo, como também poderá ser cada vez mais

desenvolvida e ampliada. Já o inverso pode, e deve, ocorrer caso a gestão de pessoas não contribua em nada para a organização, isto é, quando ela servir apenas para controlar e regulamentar o comportamento das pessoas, o que, com toda certeza, não garante bons resultados.

Para Castro (2002, p. 85), motivação é “a ação ou efeito de motivar, é a geração de causas, motivos, sentidos ou razões para que uma pessoa seja mais feliz e efetiva em suas relações.” É considerada vital, pois afeta diretamente as relações interpessoais. Castro segmenta a motivação em dois vetores: motivação interna e externa.

A motivação interna seria aquela intrínseca ao indivíduo, portanto, a mais importante, a sua base da realização e da felicidade. Também é a responsável na busca pelo equilíbrio psíquico, a fim de maximizar o prazer e minimizar o desprazer.

Já a motivação externa provém do ambiente onde o indivíduo se encontra. Dessa forma, os valores desse ambiente e tudo o que for relativo a ele influencia diretamente na construção das relações interpessoais e na realização pessoal de cada um dos indivíduos que nele atuam.

Começando pela interna, principalmente com ações de desenvolvimento, e passando pela externa, as duas formas de motivação são, e devem continuar sendo, cada vez mais, utilizadas pelas organizações.

No processo de motivação deve-se entrelaçar os conceitos de realização e de recompensa no trabalho. É necessário articular as expectativas das pessoas, em relação ao que a organização lhes oferece para que possam alcançar seus objetivos e, ao mesmo tempo, o que elas podem/devem oferecer em troca a empresa.

Para que tudo funcione de forma eficaz, é necessário que os envolvidos na gestão estejam em sintonia com as demais equipes e identifiquem os perfis mais adequados à cultura para focar em ações de engajamento, desenvolvimento e motivação destes. Estas ações devem estar completamente alinhadas com o planejamento estratégico da empresa.

#### **7.1.1 Os objetivos da gestão estratégica de pessoas envolvem:**

- Apoiar a organização no alcance de suas metas, desenvolvendo e implementando ações dos Recursos Humanos integradas com a estratégia de negócios;
- Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de alto desempenho;
- Garantir que a organização tenha as pessoas talentosas, qualificadas e engajadas que precisa;
- Criar uma relação de emprego positiva entre a gerência e os funcionários e um clima de confiança mútua;
- Incentivar a aplicação de uma abordagem ética à gestão de pessoas.

#### **7.1.2 Além disso, dentro da gestão de pessoas a diversas frentes, como:**

- Recrutamento e seleção;
- Treinamento e desenvolvimento;
- Remuneração e benefícios;
- Avaliação de desempenho.

Juntas, essas frentes (RH + Gestão de pessoas), criam um ambiente de trabalho favorável ao desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, permitindo que eles alcancem todo o seu potencial.

## **8 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E SUAS EFICÁCIAS**

Todas as organizações necessitam de comunicação interna. A transferência de informações é crucial para o progresso das tarefas que cada funcionário deve realizar, para a entrega das solicitações aos clientes, execução adequada de processos e integração entre os membros da equipe.

Nessa situação, é crucial para a organização estabelecer o canal de comunicação interna que será responsável por centralizar e disseminar as informações.

Com um canal de comunicação interna eficiente sua empresa pode:

- Diminuir o tempo com retrabalhos;
- Melhorar a qualidade do que oferece ao cliente;

- Maximizar a eficiência do seu time e sua própria;
- Diminuir os atrasos;
- Ter uma gestão mais eficaz da agenda dos seus funcionários e mais.

Todas essas conquistas são alcançadas através de uma estratégia de comunicação interna eficiente e de fácil implementação.

Apenas algumas ferramentas e uma cultura organizacional que entenda a relevância do seu uso são suficientes para alcançar todos os benefícios mencionados anteriormente.

Dentre as opções de canais de comunicação interna que sua organização pode implementar, destacam-se:

*Intranet:*

A intranet é uma rede de comunicação interna restrita aos funcionários da empresa. Normalmente, é instalada através de um programa de computador. Trata-se de um meio de comunicação direcionado para compartilhamento de notificações e dados acerca da organização, a concentração de procedimentos, administração e envio de materiais internos, entre outros;

*TV corporativa:*

Uma utilização eficaz da TV corporativa para a comunicação interna é a sua colocação em espaços de interação entre os funcionários, tais como áreas de descanso, cozinhas, entre outros. O canal pode trazer em suas informações, sobre rotina laboral, datas de eventos e outros materiais gerais;

*Videoconferência:*

Com o crescimento do trabalho à distância, o vídeo chamado se consolidou como um dos métodos mais eficazes para manter a comunicação interna. Embora se utilizem outros meios e ferramentas para a comunicação constante e cotidiana, a realização de videoconferências é um método eficaz para engajar e unir equipes que operam em diversos locais, sendo crucial para harmonizar informações e necessidades dos integrantes do time, trocar informações sobre projetos e procedimentos, conduzir cursos e mais;

*Rede social corporativa:*

A plataforma de mídia social empresarial facilita a interação entre os funcionários e promove uma comunicação mais eficiente do que a oferecida pela

intranet, por exemplo. Na rede social corporativa, é viável realizar uma comunicação descentralizada, que pode ser iniciada por qualquer membro e promove o diálogo entre os funcionários.

Serve como suporte para capacitação e treinamentos disponibilizados pela organização;

*E-mail:*

É possível que seja um dos meios de comunicação mais utilizados, porém nem sempre ele é o mais adequado para todas as circunstâncias, isso ocorre porque, através do e-mail, as mensagens podem ser perdidas e os erros na comunicação interna podem ocorrer com mais regularidade.

No entanto, o canal é útil para disseminação de certas informações que atuam como comunicados;

*Mural de Recados:*

Possivelmente, este é o meio de comunicação interna mais antigo entre todos os citados. Embora seja algo tão básico, o mural de recados é extremamente eficaz para disseminar informações, mensagens e lembretes.

Sendo algo tão simples e econômico em questão de investimento, o mural é uma maneira eficaz de transmitir informações aos funcionários da empresa.

Contudo independentemente do modelo escolhido para a intenção de intensificar a comunicação interna, está claro que todos esses métodos ajudam a fortalecer, engajar e promover uma mudança positiva para a organização. Assim segundo Reis (2002, p. 16): “Além de expressar a mudança, a comunicação é um elemento constitutivo da mudança”.

1- A figura/apêndice, demonstra este processo:

## Canais de comunicação corporativas



TV corporativa



E-mail corporativo



Redes sociais corporativas



Mural informativo

Fonte: Autoria Própria, através do Canvas (2024)

## 9 OS IMPACTOS NEGATIVOS DA FALHA DE COMUNICAÇÃO

2- A figura/apêndice a seguir, demonstra este processo:

## Consequências

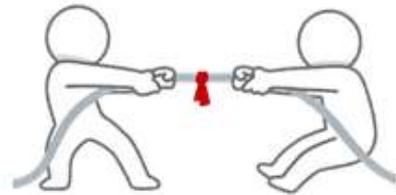
↓ Pouca ou nenhuma interação com outros departamentos

↓ Queda na produtividade

↓ Desmotivação nas equipes

↓ Conflitos internos frequentes

↓ Fofocas e informações desencontradas



Fonte: Autoria Própria, através do Canvas (2024)

A falha de comunicação é quando a mensagem ou conteúdo dentro de uma empresa não é transmitida de maneira correta, levando ao entendimento errôneo pelas demais pessoas, independente da forma a qual foi feita, sendo está: formal, verbal ou corporal.

Quando não corrigida, a falta de comunicação leva a problemas que prejudicam a empresa, estes processos portanto foram malfeitos, levando a mensagem a falha.

Um dos problemas seria: a falta de motivação de/ou feedbacks contínuos e assertivos, o funcionário pode acabar por se sentir perdido e isto pode ocasionar mal-entendido entre os colaboradores, logo a empresa acaba desmotivando seus funcionários, os quais acabam sentindo-se sobrecarregados, e o relacionamento entre os demais membros desta podem acabar causando conflitos e desgastes, devido à falta de comunicação e treinamento interno, logo acabam causando erros frequentes em todos os setores.

Esses erros costumam gerar muitos gastos e um novo reinvestimento por parte da empresa, além de ter que refazer todo o trabalho novamente de maneira correta, isso faz com que a empresa perca tempo devido impactos negativos.

Os principais sinais que demonstram a falta de comunicação acontecendo, é quando uma equipe proativa, realiza apenas o que lhe foi pedido, logo torna-se um sinal claro da falta de comunicação.

Quando um(a) líder não exerce sua função de maneira correta a equipe sofre de maneira direta, os colaboradores acabam indo para lugares diferentes, ou seja, a desorganização acontece de maneiras diversas, isso acontece também quando os líderes acabam não prestando atenção devida a seus subordinados, ou seja, não identificando os possíveis problemas.

Quando os erros acontecem pela falta de comunicação, costumam não ser assumidos, podem acontecer erros sempre quando não se assume a responsabilidade, uma forma de corrigi-los é assumir os próprios erros e trabalhar para que eles não voltem a acontecer.

Quando a falta de comunicação acontece geralmente passe-se o erro para os outros, já com a comunicação bem estabelecida, os colaboradores acreditam que os erros acontecem porque as instruções foram feitas de maneiras errônea e não porque os líderes foram falhos.

As tomadas de decisões erradas, foram tomadas por decisões indevidas acabam sendo tomadas por decisões equivocadas e erradas, passando informações incorretas.

A burocracia nos processos internos da empresa pode atrapalhar a equipe de modo geral dentro desta. A falta de comunicação também é responsável pois afeta na demanda e acaba ocasionando demora na finalização dos processos, logo atrapalhando o fluxo de finalização dos serviços e seus prazos dentro da empresa.

### 9.1 Qual a importância da boa comunicação numa empresa

3- A figura/apêndice a seguir, demonstra este processo:



Fonte: Autoria Própria, através do Canvas (2024)

“A comunicação efetiva no local de trabalho não é apenas uma habilidade, mas a fundação sobre a qual a cultura organizacional é construída.” (Harvard business Review).

A boa comunicação na empresa é responsável por fornecer informações claras com o objetivo de aprimorar os procedimentos de trabalho. Em todos os aspectos, a comunicação é uma ferramenta vital, e é por meio dela que podemos desenvolver uma boa avaliação de desempenho. Os humanos são altamente relacionados, então a comunicação se torna a base de todas as atividades. Os seres humanos estão sempre procurando métodos de contato eficazes e hoje não é exceção. Temos diferentes maneiras de construir relacionamentos pessoais e profissionais para gerar compreensão e participação. Em um ambiente corporativo, as empresas precisam se adaptar às pessoas contemporâneas que têm suas próprias formas de comunicação e de trabalho. De acordo com pesquisa realizada pelo Project Management Instituto Brasil (PMI), 76% das 300 grandes empresas, definiram a comunicação no local de trabalho como o principal motivo para o fracasso das múltiplas atividades propostas. O desenvolvimento de competências depende não apenas dos canais usados para se comunicar, mas também da maneira como você se expressa.

Uma boa comunicação na empresa é essencial para o sucesso. O profissional não deve ter medo de expor o seu pensamento, deve ter o cuidado ao falar de uma forma compreensiva, ou seja, de forma objetiva e clara. A comunicação interna na empresa é um assunto que abrange uma série de aspectos e ações fundamentais para tornar a transmissão de mensagens estratégicas entre os colaboradores de uma organização muito mais simples e assertiva. Sendo assim, é imprescindível contar com alguns elementos como o alinhamento entre os objetivos da equipe, o fortalecimento da cultura organizacional e o índice de satisfação dos funcionários em relação à empresa, entre eles estão:

- Fortalece a cultura da empresa

Cada organização tem seu *modus operandi* e é exatamente isso que ajuda o consumidor a diferenciar uma marca de outra na hora de tomar uma decisão de compra;

- Reduz a taxa de rotatividade

Empreendimentos que prezam por uma boa e efetiva comunicação interna tendem a reduzir significativamente a taxa de rotatividade dos colaboradores. Isso significa que, quando os profissionais trabalham em um ambiente em que há

entrosamento entre a equipe, independentemente do cargo, eles se sentem muito mais satisfeitos em “pertencer” à organização;

- Melhora o clima organizacional

Existem diversos fatores que influenciam o clima da empresa de maneira positiva ou negativa. O nível de satisfação dos funcionários é um dos principais deles. Além disso, a valorização profissional, a interação com os colegas de equipe, o plano de comunicação interna e as políticas da empresa também têm grande impacto nesse aspecto;

- Melhora a resolução de problemas

Quando a equipe não fala a mesma “língua”, existem muito mais chances de que ocorram problemas por causa de falhas e equívocos na comunicação entre os colaboradores. Além disso, uma comunicação interna ineficiente torna ainda mais difícil que o time chegue a um consenso na hora de solucionar os problemas do dia a dia da empresa. Por isso, é fundamental investir em ações para estimular o engajamento e alinhar a comunicação, como treinamentos que simulam situações cotidianas;

- Fornece feedback para mudanças

A capacidade de se comunicar com transparência, profissionalismo e respeito para com os próximos é uma virtude e deve ser estimulada entre os funcionários a fim de que a comunicação interna na empresa seja melhorada;

- Evita conflitos entre os membros da equipe

O grande desafio para muitos gestores de empresas não é evitar conflitos entre colaboradores, mas sim desfazer rixas já estabelecidas por conta de diferenças não resolvidas. O fato é que ter diversas pessoas com personalidades, comportamentos e culturas diferentes trabalhando juntas no mesmo espaço físico por um terço do dia, cinco vezes por semana, é o ambiente propício para que eventualmente aconteçam divergências e desentendimentos;

- Aumenta a produtividade da equipe

O aumento da produtividade da equipe é apenas uma consequência quando a comunicação interna da empresa é profissional, clara e eficiente. Colaboradores trabalhando juntos, com objetivos alinhados entre si, tendem a trabalhar juntos para alcançar o que lhes foi proposto.

## **10 CANAIS DE COMUNICAÇÃO, PLANNER, QUADRO DE AVISOS OU PLANEJADORES: empresas que utilizam essas ferramentas e deram certo**

O planner, quadro de avisos ou planejadores são uma ferramenta de comunicação e gestão poderosa que pode ser utilizada por empresas de diversos portes e ramos de segmentos para obter resultados. Alguns dos principais benefícios de usar esses métodos incluem:

- Melhoraria na comunicação e colaboração, pois facilita a comunicação entre os membros de equipe, permitindo que eles compartilhem informações;
- Organização e acompanhamento de tarefas, permitindo que seja criado listas de tarefas, definição de prazos e atribuição de tarefas aos membros;
- Gerenciamento de tarefas, podendo ser utilizado para gerenciar projetos de qualquer tamanho e complexidade.
- Visualização de dados, o planner fornece uma variedade de relatórios e painéis que podem ser usados para visualizar dados de projeto.

Essas ferramentas de estratégia vêm sendo muito utilizadas em grandes empresas como por exemplo:

Netflix ela adota uma abordagem estruturada para planejamento e execução, usando diversas ferramentas de planejamento para gerenciar suas produções de conteúdo e operações. Isso inclui tanto Planners digitais quanto metodologia dos ágeis de gestão de projetos.

Apple mais conhecida por sua atenção aos detalhes e planejamento rigorosos, Apple utiliza uma combinação de metodologias de planejamento, incluindo Planners físicos e digitais, para garantir a execução eficiente de seus projetos complexos.

A empresa farmacêutica União Química utiliza um mural físico onde a proposta é visar uma flexibilidade de comunicação, pois o mural é feito por uma chapa metálica e através de bolsas de acrílico imantadas, o RH da empresa pode distribuir seus recados da melhor forma conforme a conveniência e importância.

Essas empresas demonstram que o uso eficaz desses métodos de ferramenta para a comunicação interna combinado com a cultura organizacional e planejamento estratégico, pode contribuir significativamente para o sucesso de empresas.

## **11 CCA: HISTÓRIA**

O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos na Modalidade Centro Para Criança e Centro Para Adolescente – CCA tem como objetivo oferecer proteção social para crianças e adolescente, em situação de vulnerabilidade e risco, por meio do desenvolvimento de suas potencialidades, bem como favorecer aquisições para conquista da autonomia, do protagonismo e da cidadania, mediante fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

O CCA desenvolverá ações de acolhimento, escuta qualificada, orientações, encaminhamentos, visitas domiciliares, busca ativa, estudo de caso, discussão de casos, visitas técnicas a equipamentos públicos e privados, palestras, formações, capacitações, oficinas, encontros socioeducativos, atividades diferenciadas em datas comemorativas, aniversariantes, supervisão coletiva, parceria com a rede de Serviços disponíveis no território, planejamento participativo, parada técnica e planejamento mensal e avaliação trimestral dos usuários, famílias e colaboradores do Serviço.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais na faixa etária de 06 a 14 anos e onze meses, o trabalho social desenvolvido pelo SCFV CCA prevê o acolhimento das crianças, adolescentes e seus familiares nas atividades que permitem o desenvolvimento e apropriação do universo social e cultural deles.

O espaço do Centro para Criança e Adolescente prioriza o respeito às diferenças, promove a sociabilidade, fortalece os vínculos familiares, desenvolve a criticidade, se constrói juntos regras de convivência, revitaliza as relações comunitárias, incentiva à criatividade, o acesso à cultura, ao lazer, ao esporte e principalmente, valoriza o ser humano e celebra a vida.

### **11.1 Público-alvo**

Crianças, de ambos os sexos, na faixa etária de 06 a 11 anos e onze meses e adolescentes, de ambos os sexos, na faixa etária 12 a 14 anos e onze meses e suas famílias em situação de vulnerabilidade social com prioridades para:

- Situação de isolamento;

- Trabalho infantil;
- Vivência de violência e/ou negligência;
- Fora da escola ou com defasagem escolar superior a dois anos;
- Situação de acolhimento;
- Egressos de medida socioeducativa em meio aberto;
- Egressos de medida socioeducativa;
- Situação de abuso e/ou exploração sexual.

#### **11.1.1 Com medidas de proteção do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA;**

- Crianças e adolescentes em situação de rua;
- Vulnerabilidade que diz respeito às pessoas com deficiência;
- Beneficiários de diversos programas de rede atendidos pelo CRAS.
- Vínculos familiares dificultados;
- Catadores de material reciclável;
- Conflitos familiares;
- Desemprego;
- Sem rendimentos;
- Encaminhados pelo CRAS;
- Em situação de risco social;
- Renda familiar insuficiente;
- Sem condições de permanência na família de origem;
- Portadores de deficiência mental;
- Incapacitado para o trabalho;
- Sem condições de permanência na moradia;
- Em situação de abandono

## **12 ENTREVISTA: OBJETIVOS E IMPORTÂNCIAS**

A entrevista é um diálogo estruturado de gênero textual que é produzido pela interação entre duas pessoas, onde o entrevistador é responsável por fazer as

perguntas e o entrevistado em responder. O objetivo principal é obter informações relevantes sobre um determinado tema, além de propor um debate e através disso obter esclarecimentos, formar opiniões e posicionamento de forma crítica, sendo para fins jornalísticos, acadêmicos, profissionais ou pessoais.

O texto da entrevista é sinalizado pela oralidade e na sua grande maioria tem a função informativa.

Os principais tipos de entrevistas são: entrevista estruturada, que segue um roteiro de perguntas; entrevista semiestruturada, que mesmo com roteiro, permite fazer perguntas que não estão planejadas; entrevista não estruturada, que não segue nenhum tipo de roteiro, parecendo uma conversa espontânea.

Os aspectos fundamentais da entrevista são textos que transmitem informações ou opiniões, exigindo a participação ativa do entrevistador e do entrevistado. Apresenta uma linguagem dinâmica e falada, caracterizada pelo uso do discurso direto e pessoal, e mescla a linguagem formal e informal.

*A imagem abaixo reforça a estrutura citada no texto:*

### 3- A figura reforça o tipo de estrutura citado



Fonte: Marcondes (2021)

Para se produzir uma entrevista, precisa estar atento a sua estrutura como, escolher o tema da entrevista, o tipo da entrevista, escolher um título, fazer uma introdução, revisar o texto da entrevista, pesquisar sobre o entrevistado, ter uma postura profissional e ética durante a entrevista.

A entrevista é uma ferramenta poderosa para a comunicação e o aprendizado. Através do diálogo, podemos obter informações valiosas, trocar ideias e ampliar nossos conhecimentos.

### **13 CCA PIRACUAMA**

O CCA Piracuama está localizado na região do Campo Limpo, atendendo crianças, adolescentes e suas famílias em situação de vulnerabilidade social. Com foco na constituição de um espaço de convivência. Contribuímos com experiências lúdicas, culturais e esportivas como forma de interação, aprendizagem e socialização, proporcionando experiências que favoreçam o desenvolvimento e fortaleçam o vínculo familiar e comunitário.

Missão: realizar ações que promovem autonomia dos atendimentos, a partir do fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Visão: que todos os atendidos pelo Social. Bom Jesus tenham seus direitos humanos e sociais garantidos e respeitados.

Valores: Fraternidade; Igualdade; Justiça; Ética e Respeito.

#### **13.1 Análise da entrevista: CCA Piracuama**

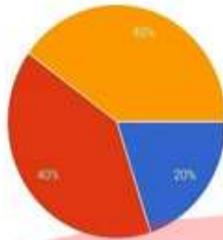
A entrevista com duas delas foi aplicada de forma completamente anônima, sendo estas a gestora e a assistente técnica, já com os outros funcionários, uma de nós teve que ir pessoalmente para realizar a mesma. Neste dia 16/05/2024 a gerente da unidade não estava presente, mas autorizou a visita e informou a assistente técnica (Simone) sobre. Chegando no local, foi escolhida a biblioteca para ser o "escritório", ali o celular com o questionário do Google Forms foi apresentado as mesmas, uma destas inclusive optou por encostar a porta para se sentir mais confortável. Para as três pessoas que responderam ao questionário ali, foi deixado claro o porquê deste e de estarmos ali para tal, também estava explícito na descrição do formulário de

maneira online. Ou seja, optei também por fazer uma breve apresentação sobre mim, o curso que estou fazendo e a importância disso a médio/longo prazo para a instituição que as mesmas fazem parte e por consequência bem-estar individual de cada uma, iniciando a partir deste primeiro momento, com respostas sinceras delas. Com isso seria possível a captação do conflito mais aparente, o qual seríamos capazes de captar e criar algo em conjunto para resolução deste problema. Responderam no celular, mas também optaram por contar um pouco mais sobre como as coisas acontecem, além de uma certa comparação com a gestão anterior. Disseram que as meninas, principais responsáveis dão as ordens, mas que nem sempre tudo é possível de ser realizado. Porém ainda assim faz mais do que a gestora anterior. Consegui perceber que eles (as) não têm uma comunicação tão boa, ou a questão de incentivo ao funcionário esteja em falta. Ou seja, as coisas acabam ficando meio monótonas e no final o resultado não é tão eficaz e satisfatório a maioria dos funcionários. Um dos funcionários, o pedagogo, parece ter alguns problemas pessoais e ao menos naquele curto período estava faltando com certa frequência e isso acabou por sobrecarregar a outra professora responsável. Num geral, eles costumam fazer mais do que deveriam e não recebem verba o suficiente para alimentos, eventos ou atividades simples com as crianças, esse foi uma das reclamações feitas por mais de um funcionário. Logo percebi que a Saula e a Simone estão certas em pensar na comunicação com certo ruído, pois eles conversam sobre essas coisas entre eles, mas não passam para as supervisoras. Num todo, foram supersimpáticas e solícitas. Ou seja, o real problema que eles têm é a falha na comunicação interna.

4- A figura/apêndice a seguir, demonstra este processo:

## Metodologia: Coleta de dados

Em relação a suas atividades, o quão se sente motivado a realizá-las  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)  
5 respostas:

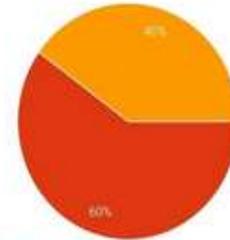


### Google forms



Total de funcionários: 05

Como se sente referente ao seu ambiente de Trabalho?  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)  
5 respostas:



Fonte: Autoria Própria, através do Google Forms (2024)

## 14 METODOLOGIA, POR:

### • COLETA DE DADOS

A coleta de dados é o processo responsável por reunir dados estratégicos para diversas finalidades, ou seja, refere-se ao processo de reunir conjuntos de informações sobre uma área de interesse ou tópico específico. Essa prática é uma parte crucial do processo de análise de dados uma vez que agrupa dados relevantes que posteriormente servirão para coletar informações que vão embasar decisões estratégicas de uma organização, levando a uma prática mais assertiva.

### 14.1 Quais os principais métodos de coleta de dados?

Há vários métodos de coleta de dados, para projeção e embasamento das decisões de uma empresa. Essas técnicas podem ser divididas em coleta de dados quantitativa e qualitativa. Cada método conta com suas próprias características e tipos de coleta. (OBS: podendo ser adaptadas para a realidade do projeto ou empresa)

#### • Optamos pela:

Coleta de dados quantitativa (ao menos neste primeiro momento)

A coleta de dados quantitativa refere-se ao processo de quantificar conjuntos de dados numéricos e analisá-los estatisticamente. Neste processo, pode-se analisar fatos, comportamentos, opiniões e outras variáveis.

- Utilizamos de:

*Questionários e pesquisas de opinião, através de...*

Pesquisas e formulários online (especificamente, formulário no Google Forms)

Esses recursos são muito usados para colher feedback direto dos usuários fazer pesquisas de satisfação e de mercado levantar dados demográficos, ideias e sugestões relevantes para ajudar a aprimorar produtos, serviços e opiniões.

*Segue abaixo a representação deste processo:*

5- A figura/apêndice a seguir, demonstra este processo:

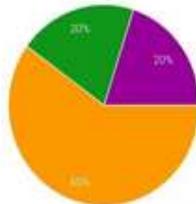
## Metodologia: Coleta de dados

Total de funcionários: 05

Em questão de Relacionamento com a Gestão.

O quanto se sente a vontade em abordá-los para resolução de conflitos/problemas? (Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

5 respostas

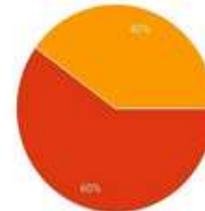


### Google forms

- 1 (😞) Completamente Insatisfeito
- 2 (😓) Pouco Favorável
- 3 (😐) Indiferente
- 4 (😊) Favorável
- 5 (😄) Muito Favorável

Em relação a sua comunicação com seus colegas de trabalho, como se sente? (Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

5 respostas



Fonte: Autoria Própria, através do Google Forms (2024)

## 15CRONOGRAMA:

6- A figura/apêndice, representada este processo:



Fonte: Autoria Própria, através do Canvas (2024)

Tivemos o primeiro contato por telefone no dia 09/05/2024 com a assistente técnica Simone e marcamos uma visita para o dia 10/05/2024. Duas de nós do grupo se disponibilizou para a ir ao local da ONG, nos encontramos e ao chegarmos lá fomos

atendidas pela mesma, ao entrar já observamos as crianças a fazerem algumas lembrancinhas de forma artesanal, presentes para suas mães (estava perto do dia das mães). Passamos pela parte do refeitório e em seguida fomos aguardar na biblioteca (o dia delas estava meio corrido), observamos as coisas ao nosso redor e em seguida Simone nos chamou e foi conosco até o segundo andar onde se localiza a sala da gerente/responsável da unidade (Saula). Nos apresentamos e explicamos um pouco sobre o que estávamos ali para fazer/ajudar as mesmas na resolução de algum possível problema e elas já foram claras ao falar sobre ruídos e por consequência um trabalho final não tão eficaz por conta de falhas na comunicação interna deles, de acordo com elas, pelos funcionários terem dificuldade de aceitar algumas ordens e invés de passar para elas, ficarem conversando sobre, inclusive por redes sociais. Deixamos claro que nós precisaríamos efetuar um breve questionário com todos os funcionários que compõem a ONG, além do fato de que precisaríamos de uma autorização prévia, assinada e/ou escrita à mão, para podermos usar o nome e a imagem da ONG, inclusive tirando fotos do local e talvez até delas e demais funcionários, para termos registrado no corpo do trabalho. Elas foram muito solícitas, viram que nós realmente estávamos ali por um motivo sério e bom, passaram o número de WhatsApp para que conseguíssemos ter um contato mais rápido e prático com elas, marcar outras visitas ou tirar algumas dúvidas que pudessem surgir. Em seguida, pedi para ela nos mostrar o local se possível e a Simone concordou, logo nos levando aos cômodos e apresentando os mesmos. Neste dia comentou por alto com os outros funcionários que estávamos ali, que somos estudantes da Etec e apareceríamos às vezes para ajudar eles com algum problema. Todos foram simpáticos e solícitos, Simone nos apresentou todos os cômodos.

Nossa próxima visita foi no dia: 16/05/2024, à tarde, onde foi realizada a coleta de dados com os demais funcionários (gestoras responderam online). Em sala discutimos as conclusões que tiramos com os resultados do tal formulário. A partir disso, começamos a refletir no que poderia ser feito, pensamos num mural de avisos, para uma melhor comunicação interna, pois este indicaria a transparência e uma provável união, a partir do momento que todos os funcionários se sintam mais próximos da gestão, gerando então uma produtividade e satisfação maior.

Dia 20/06 foi realizada uma reunião através de vídeo chamada para fazermos umas perguntas mais viradas para “modelo de gestão” da empresa. Duas de nós participaram da mesma.

Assim que voltamos de férias (26/07), conversamos sobre as próximas etapas. Dia 02/08, foi marcado uma reunião online para explicar para Sol/Saula sobre a nossa ideia, do mural, explicando para a mesma como funcionária e um esboço feito no Aplicativo Canva de forma gratuita. A reunião foi marcada para o dia 06/08, 3 de nós participaram. Dia 14/08, a cortiça foi pedida pela internet (este foi o material decidido em conjunto por nós, optamos por dar o mesmo e o que for necessário para complementar nossa ideia, para eles, pois eles estão nos permitindo realizar nosso trabalho de TCC com a unidade. Chegou no dia 24/08, o modelo final foi escolhido no dia anterior a este, criado pelo Canva, resolvemos os outros detalhes por conversa no grupo mesmo e quando nós víamos pessoalmente em aula. Dia 08/09 realizamos a confecção juntas, na casa de uma das integrantes.

Foi comunicado a gestora do CCA que já estávamos com o mural completo, apenas precisaríamos de ir lá implementar e ter um certo tempo de maturação para percebermos e avaliarmos se está sendo realmente funcional para resolução de problemas deles, está visita foi marcada para o dia 24/09, neste foi levado o mural juntamente com postites e uma breve pesquisa para avaliação de desempenho dos mesmos. Dia 01/10, a implementação do mural ocorreu com sucesso e pegamos os resultados da pesquisa que havíamos levado na visita anterior. Dia 18/10 foi realizado uma vídeo chamada com a gerente da unidade, para alinharmos com elas possíveis datas e novos passos, além de claro, perguntar a mesma como estava a ser o uso do mural para eles, resultado foi satisfatório.

## **CONCLUSÃO**

Concluimos que com uma boa ferramenta para interação e comunicação, o impacto positivo é direto tanto para a empresa quanto para os funcionários, e que é sempre importante manter um diálogo claro, sincero e objetivo. Ou seja, juntar a praticidade com a comunicação, é o ponto crucial para uma verdadeira união.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

1 ANDRADE, Amanda. **A evolução do RH ao longo das décadas.** Disponível em: <[https://mindsight.com.br/a-evolucao-do-rh-ao-longo-das-decadas/?utm\\_term=&utm\\_campaign=\(P1\)%5BP+MAX+\\$%5D+Site++Base+%2B+Interesse&utm\\_source=adwords&utm\\_medium=ppc&hsa\\_acc=6339398899&hsa\\_cam=21105159568&hsa\\_grp=&hsa\\_ad=&hsa\\_src=x&hsa\\_tgt=&hsa\\_kw=&hsa\\_mt=&hsa\\_net=adwords&hsa\\_ver=3&gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjw1K-zBhBIEiwAWeCOFzRY24L3tTVn16fkXWCzG7xz\\_Ks-0xpQn1HIMhZuBjA7uX0y7E7FqhoCybwQAvD\\_BwE/](https://mindsight.com.br/a-evolucao-do-rh-ao-longo-das-decadas/?utm_term=&utm_campaign=(P1)%5BP+MAX+$%5D+Site++Base+%2B+Interesse&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=6339398899&hsa_cam=21105159568&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gad_source=1&gclid=CjwKCAjw1K-zBhBIEiwAWeCOFzRY24L3tTVn16fkXWCzG7xz_Ks-0xpQn1HIMhZuBjA7uX0y7E7FqhoCybwQAvD_BwE/)>. Acesso em 14 de Nov. 2024

2 WILED, Blog. **A Evolução do RH no Brasil.** Disponível em: <<https://blog.swile.com.br/evolucao-rh/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

3 FABIANO, Célio. **Teoria dos dois fatores de Herzberg: o que é e seu impacto.** Disponível em: <<https://deskmanager.com.br/blog/teoria-dos-dois-fatores-de-herzberg/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

4 FERRAZ, Ricardo. **Da Era Pré-Industrial a Era do Design de Serviços: um olhar sobre a impressão de qualidade e satisfação dos clientes sobre Serviços Prestados.** Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/da-era-pr%C3%A9-industrial-do-design-de-servi%C3%A7os-um-olhar-sobre-ferraz-1/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

5 ARAÚJO, Andréa. **Meios de Comunicação.** Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/historia/meios-de-comunicacao/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

6 CARDOSO, Antônio. **Evolução da comunicação e sua importância.** Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/337846/evolucao-da-comunicacao-e-sua-importancia/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

7 MACEDO, Ana. **Os tipos de conflitos nas empresas que o RH pode resolver.**

Disponível em: <<https://blog.butterfly.com/pt/tipos-de-conflitos-nas-empresas/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

8 NETO, Frias. **A Importância da Comunicação Interna na Gestão de Pessoas.**

Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-interna-na-gest%C3%A3o-de-pessoas-friasneto/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

9 (Erro na Página). **404: This page could not be found.** Disponível em:

<<https://www.top-employers.com/pt-BR/insights/culture/qual-o-papel-do-rh-na-comunicacao-interna-nas-empresas/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

10 SANTOS PEREIRA, Nilton. **Um Estudo de Caso Sobre A Comunicação Interna de Uma Empresa Sob A Percepção de Seus Colaboradores.** Disponível em:

<<https://pt.scribd.com/document/456925121/>. Acesso em 14 de Nov. 2024

11 BLOG, Abri Minha Empresa. **Falhas na Comunicação no Ambiente de Trabalho.**

Disponível em: <<https://youtu.be/dZrSxJGL0xU?si=kWFoUBYgdClwe27Y/>. Acesso

em 14 de Nov. 2024

12 QUALITOR, Blog. **6 problemas que uma má comunicação interna pode causar na sua empresa.** Disponível em: <<https://www.qualitor.com.br/blog/interna/6-problemas-que-uma-ma-comunicacao-interna-pode-causar-na-sua-empresa/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

13 ASPECTUM, Equipe. **7 benefícios de uma boa comunicação interna na empresa!** Disponível em: <<https://aspectum.com.br/blog/beneficios-comunicacao-interna-na-empresa/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

14 ORG, Jesus Bom Social. **-CCA-** Disponível em: <<https://socialbomjesus.org.br/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

15 FERNANDES, Márcia. **Gênero textual Entrevista**. Disponível em: <<https://www.todamateria.com.br/genero-textual-entrevista/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

16 (Erro na Página). **404: This page could not be found**. Disponível em: <<https://www.top-employers.com/pt-BR/insights/culture/qual-o-papel-do-rh-na-comunicacao-interna-nas-empresas/#:~:text=Ao%20investir%20em%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20inter%20na,processos%20de%20aprendizagem%20s%C3%A3o%20formais>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

17 OLIVEIRA, Kessia-COSTA, Simone-ROCHA, Adriano-ALVES, Marcos-BRAZ, Douglas-SILVA, Rubens. **Endomarketing Como Ferramenta Competitiva No Ambiente Organizacional**. Disponível em: <<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/2506/1559/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

18 MENEZES, Andressa. **A Comunicação Interna E Sua Importância Nas Organizações**. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/comunicacao/a-comunicacao-interna/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

19 ZENDESK. **Canal de comunicação interna: 9 opções, como e quando usar cada um?**. Disponível em: <<https://www.zendesk.com.br/blog/canal-de-comunicacao-interna/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

20 ZANLUCHI, Eliane - DAMACENA, Cláudio - PETROLL, Martin. **Processos Comunicacionais Internos e suas Implicações na Organização**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ram/a/HQZJ3JfSHJvJHDwcht3sWhz/?lang=pt/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

21 PEREIRA, Marina. A **Importância da Comunicação Interna no Processo de Gestão de Pessoas**. Disponível em:

<<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/123456789/1720/2/20267089.pdf/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

22 DANTAS, Laís. **Comunicação Interna e Gestão de Pessoas: Estratégias de Sucesso do Magazine Luiza**. Disponível em:

<<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2012/resumos/R32-1188-1.pdf/>. Acesso em 14 de Nov. 2024

23 MEREIO, Blog. **Gestão de Pessoas: o que é, pilares e como implementar de forma estratégica**. Disponível em: <<https://mereio.com/blog/gestao-de-pessoas/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

24 GUIMARÃES, Bruna. **Gestão de Pessoas: o que é, principais processos, objetivos e pilares**. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/gestao-de-pessoas>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

25 EQUIPE DE CONTEÚDO, MP3. **Coleta de dados: o que é, importância, métodos e ferramentas**. Disponível em:

<<https://www.cursospm3.com.br/blog/coleta-de-dados/>. Acesso em 14 de Nov. 2024

## IMAGENS

1 ZANETTI. **Teoria da Autodeterminação de Edward I. Deci e Richar M. Ryan**.

Disponível em: <<https://www.slideserve.com/mandy/teoria-da-autodetermina-o-e-locus-de-controle-aplicados-ao-rendimento-esportivo/>. Acesso em 14 de Nov. 2024

2 MARCONDES, José. **Comunicação: O que é, Tipos, Importância, Elementos, Formas**. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/comunicacao-o-que-e-quais-os-tipos-processo-de-comunicacao/>.

Acesso em 14 de Nov. 2024

3 LOURENÇO, Gabriela. **Gênero textual entrevista: o que é e qual a estrutura?**. Disponível em: <<https://blog.cria.net.br/genero-textual-entrevista/>>. Acesso em 14 de Nov. 2024

## APÊNDICES

## Autorização de uso de NOME e IMAGEM

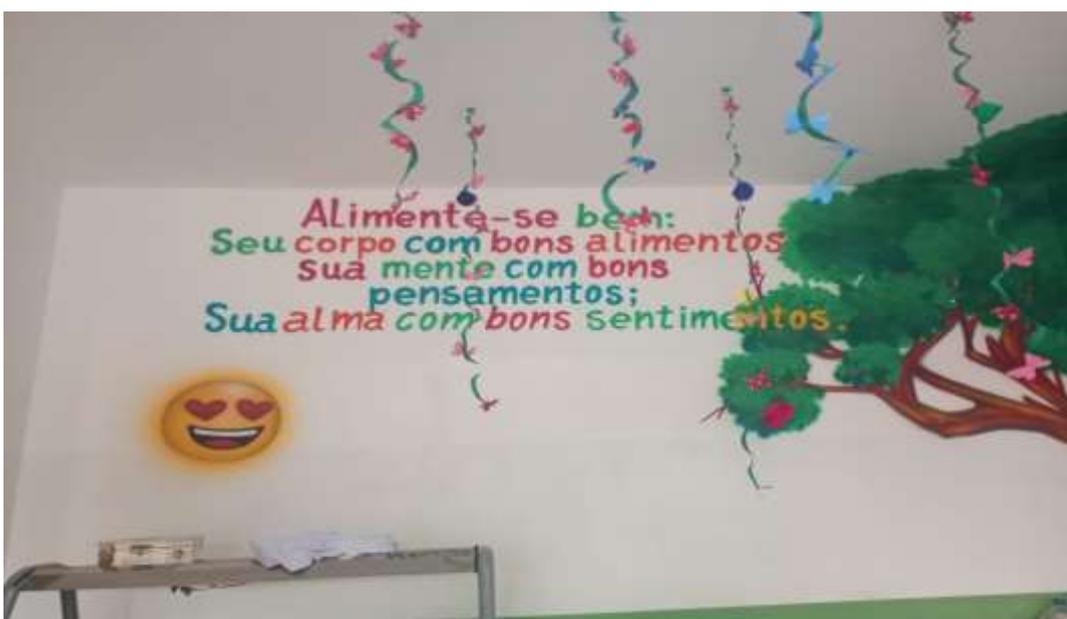
### NOSSO CRONOGRAMA DE ATIVIDADES



Seguindo, por: Fotos do local



(FRENTE)



(REFEITÓRIO)



**(ESPAÇO LIVRE PARA ATIVIDADES)**



**(1 DAS SALAS DE AULAS)**



**(BIBLIOTECA)**



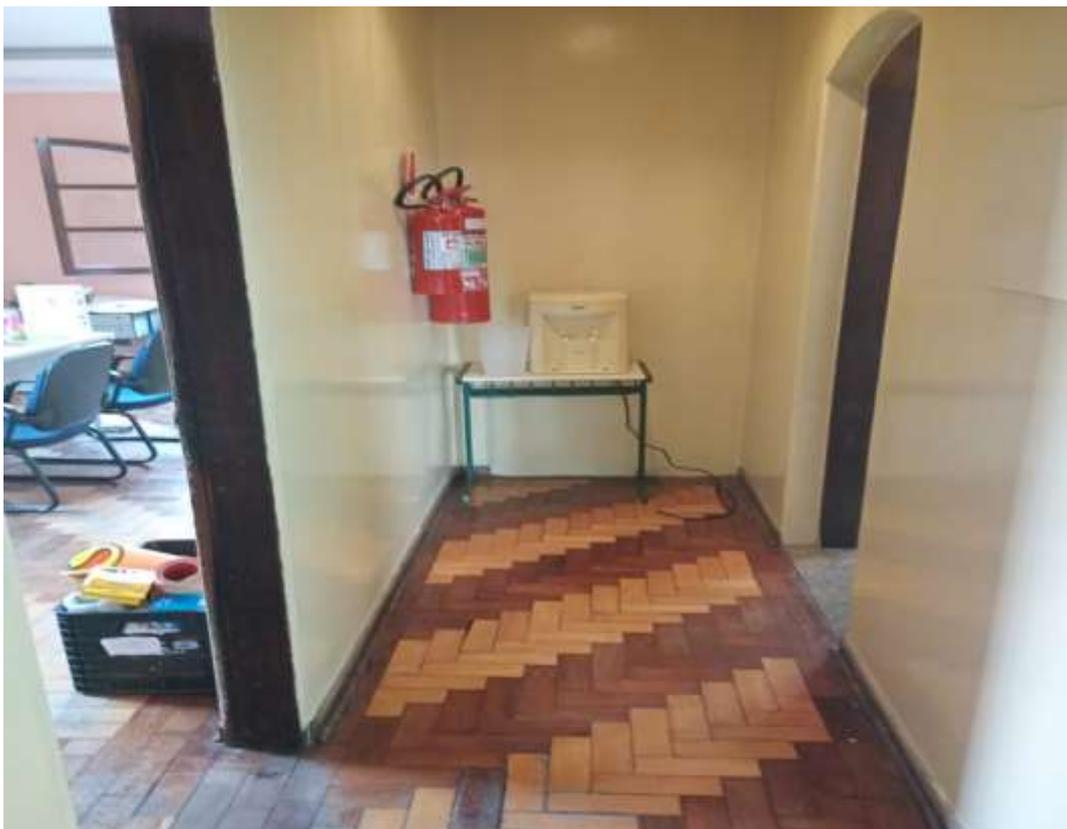
**(COZINHA)**



**(PARTE DE MESAS DO REFEITÓRIO)**



**(AMBIENTE USADO COMO DEPÓSITO DE MATERIAIS)**



(CORREDOR ENTRE SALA DA GERÊNCIA E AMBIENTE DE DEPÓSITO DE MATERIAIS)

FOTOS DO GRÁFICO, APÓS A ANÁLISE DE ENTREVISTA

## Formulário para resolução de problemas

---

**B** *I* U ↻ ✕

Este formulário está sendo feito com o intuito de entendermos melhor quais as necessidades da ONG, contamos com total sinceridade.

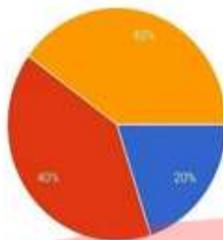
## Metodologia: Coleta de dados

### Google forms

Total de funcionários: 05

Em relação a suas atividades, o quão se sente motivado a realizá-las  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

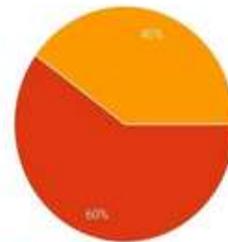
5 respostas



- 1 (😞) Completamente Insatisfeito
- 2 (😓) Pouco Favorável
- 3 (😐) Indiferente
- 4 (🙂) Favorável
- 5 (😊) Muito Favorável

Como se sente referente ao seu ambiente de Trabalho?  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

5 respostas



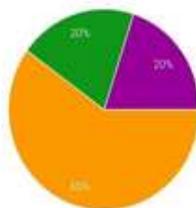
## Metodologia: Coleta de dados

### Google forms

Total de funcionários: 05

Em questão de Relacionamento com a Gestão.  
O quanto se sente a vontade em abordá-los para resolução de conflitos/problemas?  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

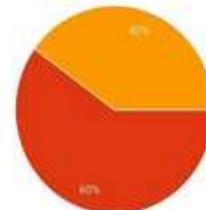
5 respostas



- 1 (😞) Completamente Insatisfeito
- 2 (😓) Pouco Favorável
- 3 (😐) Indiferente
- 4 (🙂) Favorável
- 5 (😊) Muito Favorável

Em relação a sua comunicação com seus colegas de trabalho, como se sente?  
(Dê uma nota de 1 a 5, seguindo os padrões indicados abaixo)

5 respostas



Como se sente referente ao seu ambiente de Trabalho.

(Disserte de forma direta sobre)

5 respostas

Sinto dificuldade de desenvolver atividades , pois falta entendimento de alguns colaboradores.

Tenho pouco tempo porém estou conhecendo o ambiente mas as conversas paralelas

Com pouco tempo estou aqui, por enquanto tudo bem.

Gosta do ambiente, porém muito puxado as tarefas realizadas.

Gosta muito e se sente realizada em relação com as crianças

Você percebe alguma mudança em relação a gestão antiga e a atual?

(Responda com Sim ou Não e justifique sua resposta em seguida)

5 respostas

Sim, demais . Neste CCA quando assumi a gerencia, tive muitos problemas com funcionários antigos , que se portavam como se estivessem em casa.

Não tive contato com a gestão antiga

Não

Sim, melhorou

Sim, mudou bastante para melhor em tudo.

A ONG utiliza algum tipo de indicativo ou verifica o nível de produtividade e satisfação dos funcionários?

5 respostas

-

Não

Nao

Quais as práticas de RH adotadas pela ONG?

5 respostas

-

Apenas o burocrático

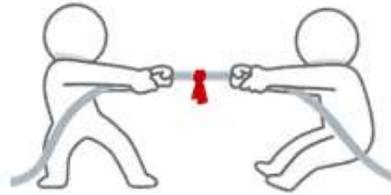
Nenhuma

**APÓS IDENTIFICARMOS UM POSSÍVEL PROBLEMA, OPTAMOS POR FOCAR EM COMUNICAÇÃO INTERNA E SUA IMPORTÂNCIA, ALÉM DE CLARO, CANAIS PARA TAL:**



## Consequências

- ↓ Pouca ou nenhuma interação com outros departamentos
- ↓ Queda na produtividade
- ↓ Desmotivação nas equipes
- ↓ Conflitos internos frequentes
- ↓ Fofocas e informações desencontradas



## Benefícios

- ↑ Mais transparência
- ↑ Mais produtividade
- ↑ Menos rotatividade
- ↑ Menos boatos
- ↑ Mais participação dos colaboradores nos resultados



## NOSSO ESCOLHIDO:



## CRIAÇÃO DO MESMO EM CONJUNTO:

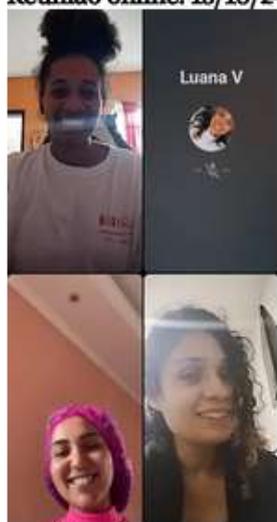


## IMPLANTAMOS O MESMO NA ONG:



## PERÍODO DE MATUREZAÇÃO+REUNIÕES

Reunião online: 18/10/24



1ª visita: 08/11/24



## PERÍODO DE CRIAÇÃO DE SLIDE PARA APRESENTAÇÃO, DINÂMICA+COFFE BREAK

# Comunicação

## Falta de Comunicação

A falta de comunicação pode causar muitos problemas, tanto em relacionamentos pessoais quanto profissional. Pode levar a mal-entendidos, frustrações e até conflitos . Muitas vezes, isso acontece por diferentes expectativas, medo de se expressar ou simplesmente não se dedicar o tempo necessário da conversa.

ETC..

- ETC,

## PERÍODO DE CRIAÇÃO DE SLIDE PARA APRESENTAÇÃO, DINÂMICA (LIDERANÇA+ELOGIO)

Período realizado: 29/11/2024 **Apresentação e Dinâmica**



## COFFE BREAK

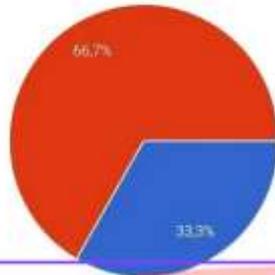


## DEVOLUTIVA

### Devolutiva

O quão motivadas  
você se sentem em  
relação ao tema de  
comunicação abordado  
na ONG?

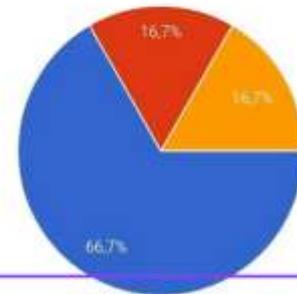
6 respostas



- Muito Satisfeito 😄
- Satisfeito 😊
- Indiferente 😐
- Parcialmente insatisfeito 😞

Quanto o Mural  
influencia você em  
relação a união como  
um time?

6 respostas

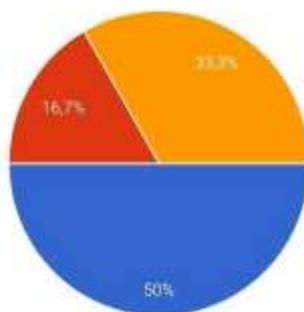


Período realizado: 29/11/2024

### Devolutiva

O quão acreditam que  
isto influenciará você  
no futuro?

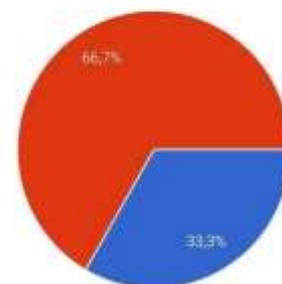
6 respostas



- Muito Satisfeito 😄
- Satisfeito 😊
- Indiferente 😐
- Parcialmente insatisfeito 😞

O Mural está ajudando  
você em relação a  
transparência e  
comunicação?

6 respostas



Período realizado: 29/11/2024

**A SEGUIR, EM FEEDBACKS...**

## **FEEDBACKS (4 POR ÁUDIO- TRANSCREVI OS MESMOS E 2 ESCRITOS)**

**Eu sou a Esmeralda..**

Quero dizer que as meninas vieram aqui e agradeço muito, a dinâmica foi legal, a palestra maravilhosa e isso nos ensinou muito. O mural inclusive pra nos ajudar na comunicação, foi tudo muito legal, todas nós gostamos muito, muito e agradecemos.

**Eu me chamo Amanda,**

Eu gostaria de agradecer pelas meninas da Etec terem vindo aqui ajudar a gente com o nosso mural e ajudaram muito a gente em questão de aprendizado, convivência e como é importante termos a comunicação e mesmo sendo em poucas nós somos um time. Nós tiramos dúvidas, mostramos nossas dificuldades e foi tudo muito bom, espero que tenha de novo.

**Simone,**

Só tenho que agradecer por terem compartilhado a comunicação de vocês conosco, por trazerem a reflexão do quando é bom ter a comunicação pois muitas vezes para despercebido e ela evita muitos conflitos e traz o bem-estar no lugar do trabalho. O mural veio para poder nos ajudar também pois deixamos os avisos de forma mais clara e visível e isso melhora nossa comunicação. Eu só tenho que agradecer por tudo.

**Eu sou Joelane do CCA Piracuama,**

venho falar um pouco sobre o painel/mural aqui, além da palestra. É muito bom porque está num lugar visível e em comum, assim que chegamos nós já vemos e assim conseguimos nos ajudar mais, saber das coisas que acontecem e usar isso tudo para um planejamento para não haver desordem.

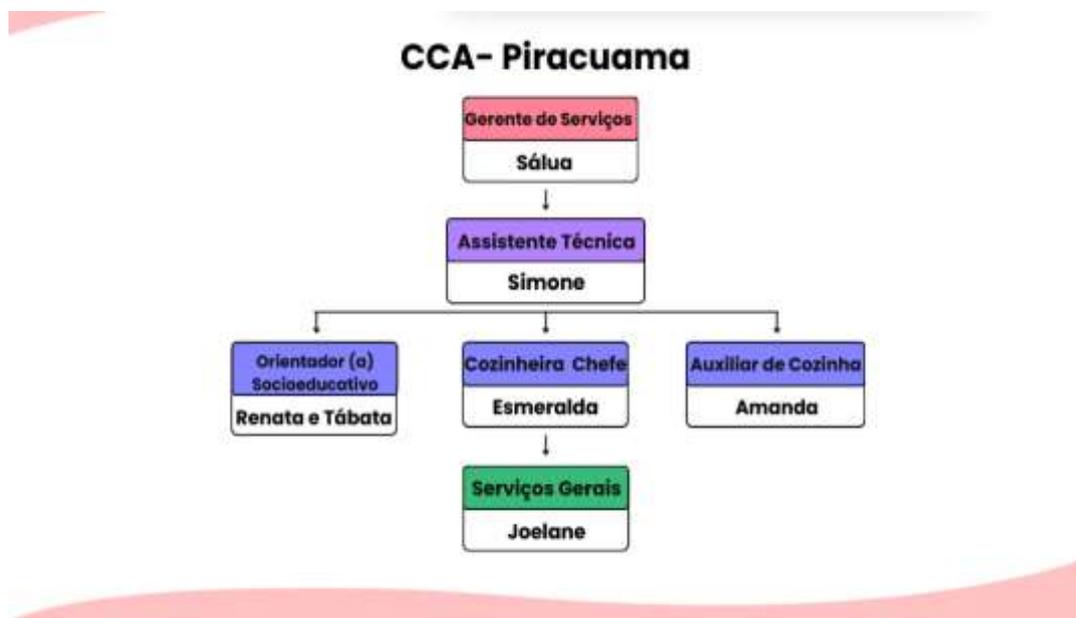
**Sálua,**

Avalio como positiva a proposta inserida no CCA, trouxeram atualizações no modo de se comunicar, com um belo painel. A palestra foi muito construtiva e edificante, todos acolheram as ideias e disseram colocar em prática.... Nos fez refletir, foi excelente.

## Tabata,

Bom eu achei o trabalho que as meninas fizeram muito bom, é bem importante por conta da comunicação interna da nossa empresa hoje com o mural todas podem colocar datas importantes referente ao serviço para todas visualizar é isso acaba ajudando uma outra para que não esqueçamos de entregar coisas que são importantes na data correta agradeço as meninas elas estão de parabéns pelo belo trabalho.

### ORGANOGRAMA DE HIERARQUIA



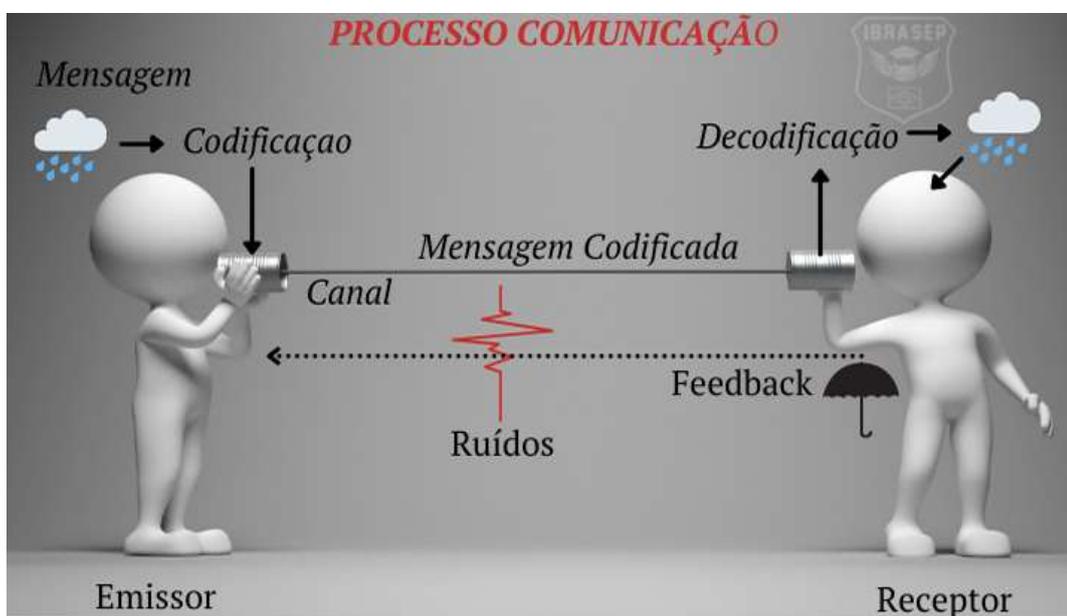
### ANEXOS

1- A figura/anexo representa a funcionalidade da teoria da Autodeterminação de Edward I. Deci e Richar M. Ryan



Fonte: Zanetti (2014)

2- A figura/anexo representa a funcionalidade deste processo



Fonte: Marcondes (2021)

3- A figura reforça o tipo de estrutura citado



Fonte: Marcondes (2021)

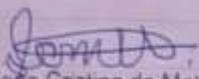
Termo de autorização do CCA Jardim Piracuama

Eu Simone Cristina de Mattos,  
assistente social autorizo em  
nome da Etec Social Bem Feito  
mod. CCA Piracuanema, inscrito  
no CNPJ 47.468.186/0001-71,  
através desta autorizo as  
alunas da Etec Jardim Ângela,  
 cursando Técnico em RH, deno-  
minadas: Luana Dias, Luana  
Pereira, Luciene Gomes, Paula  
Amancio e Shayane Bustine,  
a usar o nome e imagem  
de nossa instituição para  
fins educacionais, neste  
caso (TCC das mesmas).

Declaro, por meio desta, que  
o conteúdo nos foi feito e  
aceito

Rua João Lires Antunes, 07  
Parque Ipi - CEP 05762-130

São Paulo, 02 de Outubro 2024

  
Simone Cristina de Mattos  
Assistente Social  
CRESS 9ª Região/SP 65317