

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA
ESCOLA TÉCNICA DA CIDADE TIRADENTES – EXTENSÃO CEU
ALTO ALEGRE
Curso Técnico de Administração**

**Juliana Ramos Pereira
Katiellen da Silva
Pinheiro
Leticia Mariane da Silva
Zacharias
Palomares Quitério da Silva**

**A OBJEÇÃO DA LIDERANÇA COM A COMUNICAÇÃO NA ERA
PANDÊMICA**

**São Paulo
2021**

Juliana Ramos Pereira
Katiellen Da Silva
Pinheiro
Leticia Mariane Da Silva
Zacharias
Palomares Quitério Da Silva

**A OBJEÇÃO DA LIDERANÇA COM A COMUNICAÇÃO NA ERA
PANDÊMICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da ETEC Cidade Tiradentes orientado pelo Profa. Danielle Cristina Claro como requisito para obtenção do título de Técnico em Administração.

São Paulo

2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

Juliana Ramos Pereira

Katiellen Da Silva

Pinheiro

Leticia Mariane Da Silva

Zacharias Palomares Quitério

Da Silva

A OBJEÇÃO DA LIDERANÇA COM A COMUNICAÇÃO NA ERA PANDÊMICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência para a obtenção do Certificado de Técnico em Administração à Escola Técnica Estadual de Cidade Tiradentes.

COMISSÃO JULGADORA

Profa. Danielle Cristina Claro

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor orientador – Presidente da Banca Examinadora

Prof. Fábio Gonçalves da Silva

Instituição: Etec de Cidade Tiradentes

Professor orientador – Presidente da Banca Examinadora

São Paulo

2021

DEDICATÓRIA

Este trabalho é totalmente dedicado a quem teve contato direto e colaboração durante todo o processo de estrutura deste componente para a conclusão de curso. Sendo eles; orientador, familiares, instituição de ensino e aos componentes do grupo, e especialmente a Deus, pois só com sua permissão foi possível chegar até aqui. Foi pensando nessas pessoas que este projeto foi executado, e nos permitiu capacidade suficiente para realizá-lo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por permite que chegássemos até aqui, com saúde, determinação para que não desanimássemos dos nossos objetivos, durante a realização deste trabalho. Aos nossos familiares, por toda assistência prestada de amor e carinho durante todos os dias de nossas vidas, e pela compreensão de que este trabalho requer uma caminhada difícil para que ao final possa se obter um resultado conforme o esperado. Aos integrantes do grupo, por todas disponibilização de tempo, dedicação e empenho para realizá-lo de maneira certa. Ao nosso orientador, por todo conhecimento e aprendizagem que nos proporcionou em aulas. E ao corpo docente da instituição, que eu essencial para o processo de formação de seus alunos, e por todos os materiais de apoio disponibilizados.

EPIGRAFE

“ O maior problema da comunicação é a ilusão de que ela já foi alcançada.“

WILLIAM H. WHYTE, 1950.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo estudar as objeções e os benefícios da implementação da comunicação administrativa e comunicação não verbal na era pândemica. Iremos abordar no decorrer dessa pesquisa os impactos causados pela má aplicabilidade da comunicação na pandemia entre líderes e funcionários e a importância da comunicação nas organizações no atual cenário que estamos vivendo hoje.

Palavras chave: Comunicação, Organização, líder, funcionários.

ABSTRACT

This work aims to study the objections and benefits of implementing administrative communication and non-communicable communication verbal in the pandemic era. In the course of this research, we will address the impacts caused by bad applicability of communication in the pandemic between leaders and employees and the importance of communication in organizations in the current scenario we are living in today.

Keywords: Communication, Organization, leader, employees

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1. Justificativa	12
1.2. Problemática	13
1.3. Hipóteses	13
1.4. Objetivo Geral	13
1.5. Objetivos Específicos	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 O que é comunicação?.....	14
2.2 Tipos de comunicação	15
2.3 Comunicação verbal	15
2.4 Comunicação não-verbal	15
2.5 Comunicação escrita	16
3. Comunicação visual	16
3.1 Comunicação Verbal	16
3.2 Comunicação não- verbal	17
3.3 O que é comunicação administrativa.....	18
4. História da Pandemia.....	21
5. A influência da tecnologia da informação na organização	25
6. As tecnologias na era pandêmica	27
7. Liderança.....	30
7.1 Os Tipos de liderança	32
7.2 Como é a comunicação entre os líderes e liderados?	35
8. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	37
8.1 O desenvolvimento da comunicação administrativa dentro da empresa.	37
8.2 O conceito da comunicação não verbal	38
8.3 Comunicação não verbal	39
8.4 Tipos de comunicação	40
8.5 Benefícios da comunicação administrativa	41
8.6 Os benefícios obtidos dentro da empresa após a implementação da comunicação não verbal na era pandêmica.	42
9. Tecnologia	43
9.1 Falta de investimento referente a comunicação administrativa.	44
9.2 As características da comunicação administrativa	45
9.3 Estilo de liderança	46
9.4 Problema na comunicação com o líder	47

9.5 A Forma como um líder lidera sua equipe.....	48
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50

1. INTRODUÇÃO

A comunicação carrega o ato de partilhar ou inserir mensagens em conjuntos com as pessoas, induzindo-as a entenderem diferentes informações, esse ato trabalha a atividade do seres humanos a viverem em sociedade. Dentro das empresas, a comunicação se torna fundamental para erguer uma linha direta entre os colaboradores e seus superiores, afim de proporcionar a interpretação de mensagens diretamente ligadas a eles, tendo como foco construir vínculos dentro das organizações com seus funcionários.

O líder por si só, exerce a função de dar fluência a sua equipe de acordo com os processos organizacionais. Portanto, explorar possíveis dificuldades que a era pandêmica trouxe para o relacionamento de líder e equipe, e em como isso está interferindo em atividade nas empresas. Quais são as maiores barreiras encontradas para essas características impositivas e disciplinares que a comunicação apresenta no atual cenário, será de suma importância identificar quais as métricas que os líderes estão utilizando para aplicar esse instrumentos nas raízes da empresa.

Os líderes devem prestar auxílio e atenção, ao entender que a falta da comunicação pode gerar diversos problemas, tanto para os colaboradores quanto ao próprio líder. Ademais, hoje para que a competitividade do mercado externo seja alcançada, é necessário que as normativas sejam claras e eficiente para que não gere insatisfação na transmissão da mensagem, assim, evitando conflitos organizacionais.

1.1. Justificativa

A ferramenta comunicação promove sinergia para que uma mensagem seja interpretada da maneira correta por quem a recebe. Quando aplicada de maneira certa na era pandêmica nas organizações surge uma interação involuntária entre toda a liderança. Já a comunicação não verbal interfere nas relações profissionais dentro das organizações, principalmente principalmente no atual cenário, portanto, explorar possíveis desajustes da linguagem corporal nas organizações ajudará na identificação da aplicabilidade na comunicação não verbal por meio da liderança na era pandêmica, ou o novo normal, como já denominado.

Tendo em vistas esses pontos importantes, é de praste tomar conhecimento sobre onde se encontra as dificuldades e os obstáculos que essa liderança vem passando com suas equipes, quais as dificuldades a serem resolvidas, como poderia ser resolvida a falta de fluxo de informações, a falta de planejamento e descobrir se realmente a falta de investimento na

comunicação é o ponto essencial, se a tecnologia é um ponto a ser verificado, e se há alguma influência de má aplicabilidade na comunicação não verbal, e descobrir como a liderança está lidando com o relacionamento entre seus funcionários sob comunicação não verbal dentro das organizações numa era pandêmica na comunicação não verbal e descobrir como as empresas estão lidando com a comunicação administrativa e comunicação não verbal dentro das organizações.

1.2.Problemática

Quais os principais obstáculos da comunicação administrativa e da comunicação não verbal dentro das organizações?

1.3.Hipóteses

- A falta de organização informações e a falta de planejamento são os principais obstáculos da liderança com a comunicação na era pandêmica.
- A falta de investimento na comunicação e o uso de tecnologias ultrapassadas geram baixa percepção de valor na era pandêmica.
- A influência e os impactos da má aplicabilidade na comunicação não verbal na era pandêmica.

1.4.Objetivo Geral

Mostrar as objeções e os benefícios da implementação administrativas e da comunicação não verbal na era pandêmica.

1.5.Objetivos Específicos

- Estabelecer quais são as dificuldades que colaboradores e líderes sentem com a falta de implementação e investimentos na comunicação administrativa e na comunicação não verbal.
- Definir formas para facilitar a comunicação não verbal entre as equipes presencial e não presencial da organização.
- Descobrir quais tecnologias possuem limitações para desenvolver a comunicação administrativa dentro das organizações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O que é comunicação?

O que é a comunicação Na visão de Maser (1975), a origem da palavra ou mesmo o estudo gramatical da palavra “comunicar” provem no latim, denotado “por comum”, repartir, compartilhar ideias e discutir. Segundo Torquato (1991, p. 162), a comunicação é definida como um instrumento ou mesmo um apetrecho de muita importância, principalmente nas organizações, porém na vida profissional, vida pessoal ou em qualquer âmbito também tem seu valor, a comunicação é um instrumento usado diretamente para amenidade e é definida também como um utensílio de modo produtivo e de serventia. De acordo com Santaella (2001, p.20), a autora define a comunicação de modo deferente dos autores acima, com um pensamento base diferente, a autora define a comunicação como uma atuação ou mesmo um exercício direcionando a uma determinada finalidade envolvendo uma retificação.

“A comunicação é um sistema aberto, semelhante à empresa. Como sistema, a comunicação é organizada pelos elementos – fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador, receptor, ingredientes que vitalizam o processo.” (REGO, 1986, p.15). Com isso a comunicação é estruturada dentro da empresa por meio de um sistema e sendo assim, organizada por alguns fatores até que se torne uma comunicação. A comunicação é definida e estruturada por dois canais, ou seja, pelo canal formal e o canal informal sendo que, o canal formal podemos dizer que é uma espécie de rede na qual a comunicação é realizada através de uma hierarquia organizacional, já o canal informal é estruturado como um compute de um déficit da comunicação formal e o autor menciona que a comunicação informal não está inteiramente ligada a um organograma de uma organização. (KWASNICKA, 1995)

Comunicação é:

A troca de informações entre pessoas. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. A comunicação requer um código para formular uma mensagem e enviá-la na forma de sinal (ar, fios, papel) a um receptor da mensagem que a decodifica e interpreta seu significado. (CHIAVENATO 2004, p.142).

Nas palavras de Rodrigues (1994), a comunicação não é exatamente um produto, porém a comunicação é definida como um passo a passo de troca de opiniões generalizadas e esse passo a passo que por autonomia pode alimentar a sociabilidade e as relações, desta forma sendo de muita importância nas relações naturais e ao meio ambiente. Conforme Rubio (2017), a comunicação é definida também como uma mensagem intencionado como, por exemplo, a fala,

o gesto, imagem e o som. A comunicação é compreendida através de uma transmissão necessária entre um orador e um receptor. "A comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social." (CHIAVENATO 2006, p.142) Segundo Azeredo (2011), a comunicação é um condutor de troca de informações que mal-entendidas podem causar grandes problemas, e conflitos e grandes custos e prejuízos falando financeiramente, podendo também causar tarefas malfeitas e um constrangimento pessoal e organizacional.

Comunicação é o processo por meio do qual os administradores realizam suas funções de planejamento, organização, liderança e controle. A comunicação é uma atividade à qual os administradores dedicam uma enorme proporção do seu tempo. (STONER, 199 p.388).

De acordo com os autores acima, a comunicação vem do latim, pode ser definida por várias visões, se visualizarmos todas as citações podemos ver que cada autor tem seu pensamento relacionado ao conceito da comunicação. Conforme os autores, a comunicação pode ser definida como uma ferramenta ou apetrecho, condutor de troca de informações, processo, mensagem, informação, canal informal e formal, atuação ou exercício, compartilhamento de ideias e é definido por não ser um produto, esses são alguns conceitos que os autores acima definiam a comunicação.

2.2 Tipos de comunicação

Os meios de comunicação que mais utilizamos são: verbal, não-verbal, escrita e visual. Compreender o uso dessas quatro categorias é essencial para entender o significado da comunicação e melhorar suas habilidades.

2.3 Comunicação verbal

A comunicação verbal é eficiente e importante. É a forma mais comum de comunicação. Em uma empresa, escolas, feiras entre outros, as pessoas utilizam a forma de comunicação falada enquanto conversam com outras pessoas...

2.4 Comunicação não-verbal

Esta forma, muitas das vezes, se aplica em e-mails, chats de conversa corporativa e não corporativa, informativos e CI (comunicação interna) entre outros. A comunicação não verbal também tem seu uso em redes sociais, mensagens de texto ou aplicativos, jornais digitais, gestos, expressões faciais e a linguagem corporal entre outros, todas são reconhecidas como forma de comunicação não-verbal.

2.5 Comunicação escrita

A comunicação escrita, você pode expressar todas suas ideias, pensamentos, mensagens, dados e tem de ser representados em forma textual sendo físico, digital ou escrito à mão. Fazer uso da comunicação escrita pode ser benéfico enquanto se tenta transferir muita informação para um grupo de pessoas. Às vezes, os ouvintes não se conseguem lembrar de tudo o que uma pessoa diz, e, dessa forma, é possível manter um registro do assunto a ser comunicado.

“Se você falar com um homem numa linguagem que ele compreende, isso entra na cabeça dele. Se você falar com ele em sua própria linguagem, você atinge seu coração”, Nelson Mandela

3. Comunicação visual

Pode auxiliar a transmissão de uma mensagem ao público de maneira certa. Ela é composta por imagens, diagramas, arte, esboços, gráficos e símbolos. A comunicação visual também pode ser útil na tentativa de explicar informações que sejam complexas, quando juntas, a comunicação visual e a verbal é extremamente eficaz.

Quando uma comunicação é clara e objetiva, ela transmite a mensagem sem maiores informações. Fazendo com que a comunicação seja rica em detalhes mesmo sem muitas palavras ou desenhos.

3.1 Comunicação Verbal

Segundo Oliveira (2007, p. 7), “para compreender o mundo de forma plena e se comunicar o ser humano usa as duas formas de expressão: verbal e não-verbal, que são muitas vezes, campos complementares e simultâneas”.

Matos (2009) diz que a comunicação em uma organização é realizada de maneiras diferentes e podem variar quando estiverem relacionadas a contextos diferentes, elementos e tipos de comunicação que serão usados. Ele afirmou que a comunicação se divide em dois itens: comunicação verbal e comunicação não verbal.

Segundo Matos (2009), a comunicação verbal envolve trocas de conhecimento e experiências, participação e transmissão. Ela pode ser: interna (quando acontece dentro da empresa) e externa (quando ultrapassa os limites da empresa). Quanto à transmissão da mensagem, a comunicação ocorre de duas formas: oral e escrita. A comunicação oral é muito importante, muitas questões poderiam ser resolvidas por meio de um contato, reuniões de

integração, avaliação, análise, controle e feedback. As comunicações orais merecem muita atenção. Quanto aos tipos de comunicação a serem utilizados, podem ser: formal (realizada através da hierarquia: veículos) e informal (realizada fora do sistema convencional: consideradas inadequadas, Rádio peão ou rádio corredor). (MATOS, 2009).

Segundo Caravantes (2009, p. 198,199) “geralmente quando falamos em comunicação verbal pensamos no aspecto oralidade, na palavra falada. Entretanto, o verbal significa o uso da linguagem, seja ela escrita ou falada”. A comunicação escrita é aquela expressa através de palavras escritas, e é largamente utilizada pelos profissionais nas empresas, englobando relatórios, requerimentos, e-mails, informativos, memorandos e qualquer outro método que utilize a linguagem escrita para transmitir uma mensagem. Esse método exige que o emissor seja preciso e objetivo no que quer informar para assim obter a resposta desejada.

De acordo com Cavalcante:

Somente conhecimentos técnicos não levam o profissional ao sucesso, mas o profissional que conhecer técnicas da comunicação oral, gestual e escrita, somadas a este conhecimento se destacará nas reuniões, nos encontros, com um colega onde e com quem ele for falar independente de ocasião. (CAVALCANTE, 2008, p. 24).

Existem atualmente várias técnicas, cursos e em grande valorização e preocupação com o falar em público. Entretanto, qualquer técnica aprendida precisa ser incorporada, internalizada, para que seja usada com naturalidade, segundo a maneira e ser e o estilo de cada um. (PIMENTA, 2009, p. 178).

3.2 Comunicação não-verbal

Segundo Rector & Trinta (1985), alguns fazem objeção ao termo não-verbal por ser abrangente e pela oposição que faz ao componente verbal da comunicação humana.

De acordo com Corraze (1982), a comunicação não-verbal é um meio, dentre outros, de transmitir informação; o autor se refere a este tipo de comunicação como “as comunicações não-verbais” Estas são definidas como os diferentes meios existentes de comunicação entre seres vivos que não utilizam a linguagem escrita, falada ou seus derivados não-sonoros (linguagem dos surdos-mudos, por exemplo). É um conceito que evidencia um extenso campo de comunicações, pois este não se restringe apenas à espécie humana. A dança das abelhas, o ruído dos golfinhos, a expressividade das artes: Dança, Música, Teatro, Pintura, Escultura etc, são também consideradas como formas de comunicação não-verbal.

Comunicação não se faz somente com palavras. Gestos, toques, imagens visuais e sonoras, até sensações olfativas ou gustativas fazem parte dos recursos de que se dispõem para a comunicação. Como as palavras, os sentidos também adaptam o ser humano ao meio

socioambiental, constituindo fontes de conhecimentos (ALCURE, 1996).

Segundo Argyle (1978), estudioso e pesquisador dos comportamentos não-verbais, ao abordar o sistema não-verbal, não apresenta a categorização de suportes e sim distingue os seguintes canais: expressão facial; olhar; gestos e movimentos posturais; contato corporal; comportamento espacial; roupas, aspecto físico e outros aspectos da aparência. Estes canais fazem parte de uma categorização denominada “os diferentes sinais corporais”.

Sendo Assim, a linguagem verbal pode ser usada para ampliar a não-verbal e vice-versa. Estas duas formas de comunicação podem ainda corresponder no seu conteúdo exposto ou ser discordantes, criando cisões entre o que o indivíduo está verbalizando e o que seu corpo e movimento estão expressando (Corraze, 1982).

De acordo com os autores acima, entende-se que a comunicação verbal e não verbal é necessária para o ser humano. Comunicação verbal é destacada pelo uso de palavras falada, já a não verbal é usada através de gestos, imagens, danças, teatro, entre outras formas que não utiliza palavras. Porém deve ser utilizada da maneira correta para que não haja ruídos e má interpretação naquilo que deseja ser transmitido.

3.3 O que é comunicação administrativa

De acordo com Kunsch (2003, p.152), a comunicação administrativa é definida como um processo dentro da organização, ou seja, no ambiente onde é desenvolvido as atividades e funções administrativas, contudo permitindo e cedendo todo o esquema organizacional tudo isso por condução de uma aproximação de fluxos e redes.

Nas palavras de Medeiros (2010), o conceito da administração está ligado há muitos fatores e tem muitas definições. A comunicação administrativa é um modo de comunicação para entender assuntos relativos e relacionados ao cotidiano do âmbito administrativo, atendendo algumas áreas de planejamento e as estruturas que necessitam de normas técnicas, objetiva, ordenação de fluxos e atividades funcionais, orientações e atualizações.

“A comunicação como atividade administrativa tem dois propósitos principais proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir nas suas tarefas e proporcionar as atitudes necessárias que promovem a motivação, cooperação e satisfação nos cargos.” (CHIAVENATO 1987, p. 202)

Para Gomes (2011), A comunicação administrativa é a comunicação realizada dentro da organização e no âmbito das funções administrativas, é a comunicação que viabiliza todo o sistema organizacional através de processos e redes.

Em outra perspectiva, Wells (2005, p.83) defende que a comunicação administrativa, para ela, a comunicação administrativa envolve todas as formas atuais de comunicação, que engloba a transmissão e recepção das informações necessárias para o direcionamento e encaminhamento das tomadas de decisão e instruções internas. A rede de comunicação é a base para a gestão e execução das atividades organizacionais, com características formais, e visa fornecer informações e feedback ao sistema organizacional. Com esse pensamento e nessa visão, a comunicação administrativa refere-se basicamente à transferência da comunicação, que se espalha pela estrutura hierárquica da organização e passa a ser matéria de informação, tanto para os cargos de coordenação como para os coordenados.

Para Scroferneker (2006, p.48), a comunicação dentro da organização “inclui todas as formas, modos de comunicação utilizados e desenvolvidos pela organização para estabelecer contato e interação com o público”. No caso da gestão do conhecimento, as pessoas pensam que uma das formas é a comunicação administrativa, que pode realizar o compartilhamento do conhecimento.

A comunicação administrativa ou gerencial. É uma comunicação que assume um caráter funcional e instrumental. Este formato se estendeu também por muito tempo ao relacionamento com os públicos externos, enfatizando a divulgação dos produtos e da organização, sem uma preocupação com o retorno das percepções e dos interesses dos públicos, isto é, com a comunicação simétrica.” (KUNCH 2006, P.167-190)

Podemos conceituar a comunicação administrativa como um processo pelo qual informações e decisões são passadas entre os membros da organização, estimulando-os e induzindo-os a agir. Todo o sistema de comunicação presta serviços àqueles que desempenham funções de gestão organizacional e a ela se relacionam. (SANTOS, 1979, p. 3).

De acordo com os autores acima, a comunicação pode ser conceituada por vários autores, porém com pensamentos diferentes e distintos. Para Chiavenato(1987, p. 202), a comunicação administrativa é uma atividade com dois propósitos principais que é informar e compreender, já para Kunsch (2003, p.152), a comunicação é conceituada como uma comunicação que assume um modo funcional e instrumental diferente de Wells (2005, p.83) que defende a ideia e o conceito de que a comunicação administrativa como todas as formas de comunicação atuais sendo assim englobando a transmissão e recepção das informações, já na visão de Medeiros (2010), a comunicação administrativa é um fator usado para entender e compreender conteúdos relacionados a administração. Por meio de todas as citações e segundo

os autores acima podemos entender que a comunicação administrativa é um condutor em que as informações são receptadas no âmbito administrativo.

4. História da Pandemia

De acordo com o dicionário *Dicio*, (2021). O termo de origem pandemia vem do grego “Pandemias, as “que traduzido significa “ todo o povo “. Suas primeiras aparições na história surgiram na época de grandes filósofos, Platão, no sentido genérico, a definiu como o ato de alcançar em massa uma população.

Pandemia, palavra de origem grega, formada com o prefixo neutro *pan* e *demos*, povo, foi pela primeira vez empregada por Platão, em seu livro *Das Leis* (11). Platão usou-a no sentido genérico, referindo-se a qualquer acontecimento capaz de alcançar toda a população. No mesmo sentido foi também utilizada por Aristóteles (1), (EMÉRITO, 1998, p.154).

De acordo com a Organização Mundial de Saúde, (2021). Pandemia é um termo usado para descrever uma doença específica que se espalha rapidamente em diferentes regiões (continentais ou globais) por meio da população, como é o caso da nova Covid – 19. Neste sentido a gravidade da doença não é decisiva, mas sim seu poder infeccioso com disseminação geográfica. GHEBREYESUS, (2020) afirma que a própria palavra Pandemia não deve ser usada de forma errada e sem cuidado, se atribuída a um contexto errado pode vir a causar medo irracional em outras pessoas, relacionando-as sofrimento e mortes injustificáveis.

É necessário destacar que a Pandemia possui conceitos diferentes de endemia e epidemia. Endemia é caracterizada por doenças que atingem uma determinada população, podendo ser ou não contagiosa. Leva em consideração a frequência a qual uma doença se espalha em uma região, como são os casos de dengue e febre amarela. A origem da palavra endemia é atribuída ao grego clássico “ Endemos “ que significa “ Originário “ na tribo indígena, afirma EMÉRITO (1998). Contudo, quer dizer que um vírus pode vir a se propagar em uma determinada região, podendo se agravar em zonas relativamente constantes e aumentar o índice de contágio.

Endemia pode ser conceituada como a ocorrência de um agravo dentro de um número esperado de casos para aquela região, naquele período, baseado na sua ocorrência em anos anteriores não epidêmicos. Desta forma, a incidência de uma doença endêmica é relativamente constante, podendo ocorrer variações sazonais no comportamento esperado para o agravo em questão. (MOURA e ROCHA, 2012).

Conforme MOURA e ROCHA, (2021) Epidemia significa que a diferença de uma determinada doença é superior à média de sua ocorrência anterior. Geralmente as epidemias têm início súbito e se espalha ao longo do tempo. Caso venha ter um número significativo nas estatísticas de uma determinada área geográfica, ela pode ser caracterizada como à pandemia.

BALTAZAR (2012), diz que a primeira Pandemia registrada ocorreu entre os anos de 542 e 602 a.c, na Europa, Norte da África e no Centro – Sul da Ásia, sendo denominada como “Praga de Justiano “– Isso se deve ao fato da doença ocorrer durante a época de Flávio Pedro Sabácio Justiano , na época chamado como Imperador. A Praga de Justiano foi uma das piores pandemias já relatada, contribuindo com a queda do Império Romano e deixando uma pilha de mortos para trás.

A segunda onda oficialmente chamada como peste negra, aconteceu entre os anos de 1347 a 1353, a doença era transmitida pela bactéria *Yersinia Pestes*, que se espalhava através de pulgas e ratos – pretos. Ela possui esse nome pelas manchas pretas que surgiam no corpo das pessoas, afirmam ALVES e FERNANDES (2014). A mesma serviu de cenário para grandes nomes da literatura entre os séculos de XIV ao XVI, Giovanni Bocaccio presenciou com intensidade uma das mais profunda doença que marcaram influencias para os séculos posteriores, SIMONI (2007).

Para Bocaccio:

Afirmo, portanto, que tínhamos atingido já o ano bem farto da Encarnação do Filho De Deus, de 1348, quando, na mui excelsa cidade de Florença, cuja beleza supera a De qualquer outra da Itália, sobreveio a mortífera pestilência. Por iniciativa dos Corpos superiores, ou em razão de nossas iniquidades, a peste, atirada sobre os Homens por justa cólera divina e para nossa exemplificação, tivera início nas Regiões orientais, há alguns anos. Tal praga ceifara, naquelas plagas, uma enorme Quantidade de pessoas vivas. Incansável, fora de um lugar para outro; e estendera-Se, de forma miserável, para o Ocidente. Na cidade de Florença, nenhuma prevenção foi válida, nem valeu a pena qualquer Providência dos homens. A praga, a despeito de tudo, começou a mostrar, quase ao Principiar a primavera do ano referido, de modo horripilante e de maneira Milagrosa, os seus efeitos. (BOCCACCIO, 1979, p. 11).

Considerada a mãe das pandemias, a gripe espanhola aconteceu entre os anos de 1918 e 1919. Não se sabe o local de origem, porém, há suspeitas de que nos países da China, Reino Unido ou nos Estados Unidos possa se ter iniciado a mutação do vírus influenza (H1N1) – FILHO (2019). Seu nome não faz jus ao país da Espanha, a doença só atende a esse nome devido ao grande contágio e aí número de mortes que a imprensa relatou e se manteve neutra. Apesar de não se ter certeza de onde possa ter surgido o vírus, a gripe espanhola teve seu primeiro caso confirmado em 1918 nos Estados Unidos, na cidade do Texas, URBINATI (2010).

Durante a primeira Guerra Mundial, além dos soldados enfrentarem tiros, bombas e

inimigos ocultos, griparam-se sentindo dores de cabeça, falta de ar e muita febre, eram abatidos como moscas e morriam com os pulmões cheios de fluídos, ROCHA (2006). Ainda no ano de 1918, a gripe que ficou conhecida pelo grande número de mortes apareceu em duas ondas diferentes. A primeira em fevereiro, causando apenas um mal-estar de 3 dias, e a segunda onda no mês de agosto que veio se tornar fatal para aqueles que contraíssem o vírus influenza.

A gripe espanhola – como ficou conhecida devido ao grande número de mortos na Espanha – apareceu em duas ondas diferentes durante 1918. Na primeira, em fevereiro, embora bastante contagiosa, era uma doença branda não causando mais que três dias de febre e mal-estar. Já na segunda, em agosto, tornou-se mortal, (ROCHA, 2006).

No Brasil, a epidemia chegou em setembro de 1918: o navio britânico “Demerara” de Lisboa desembarcou em Recife, El Salvador e Rio de Janeiro (então capital federal). No mesmo mês, marinheiros que serviam em Dakar, na costa atlântica da África, adoeceram no porto do Recife. Em pouco mais de duas semanas, outras cidades do Nordeste e de São Paulo tiveram casos de gripe, ROCHA (2006).

Já em 1919, houve uma terceira onda de gripe, porém, essa não se apresentou tão violenta e o motivo é desconhecido, talvez a taxa de mortalidade causada pelo vírus já houvesse dizimado pessoas mais suscetíveis a ele, a decisão de tomadas preventivas contribuiu para que o contágio fosse controlado já que a guerra estava em sua fase final. A quarentena foi o auge dos Estados Unidos naquela época (como fechamento de escolas, igrejas e teatros) mostra que nas cidades implementadas anteriormente, a taxa de mortalidade é 50% menor do que em outras regiões, GURGEL, 2013, p.04.

“A terceira leva da gripe, já em 1919, não se apresentou tão violenta por motivos desconhecidos – talvez o vírus já tivesse vitimado os indivíduos mais suscetíveis, ou por terem sido tomadas medidas preventivas mais rapidamente. Em estudos realizados nos Estados Unidos sobre as múltiplas ações preventivas postas em prática, como o fechamento de escolas, igrejas e teatros, demonstrou-se que, nas cidades em que foram implantadas precocemente, houve uma mortalidade 50% menor em relação a localidades que assim não o fizeram(27)”, (GURGEL, 2013, p. 04).

Mesmo que as origens sejam diferentes, o que é mais comum nos surtos de pandemia é a semelhança do comportamento humano em relação às doenças. A primeira coisa a observar é que o medo das pessoas de doenças está diretamente relacionado ao método de prevenção original. A atual pandemia que estamos presenciando apresenta um cenário mais atualizado, por ocorrer na era da informação. De acordo com a Fundação Oswaldo Cruz (2021), Covid –

19 é uma abreviação de letras ao nome (co)rona (ví)rus e o *d* de *isease*, que traduzido significa “doença do coronavírus, e o número 19 está ligado ao ano de 2019, onde apareceu seus primeiros indícios.

Nós encontramos vivendo no cenário da nova Covid – 19 desde o dia 11 de março de 2020, inicialmente em 31 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a infecção pelo vírus como emergência global. De acordo com os estudos do vírus do Comitê Internacional de taxonomia , a doença tem origem de SARS – COV2. Essa análise trata-se de uma betacoronavírus, o mesmo da síndrome da insuficiência respiratória aguda grave (SARS), STRABELLI e EVERSON (2020).

Dentre os sintomas que a nova Covid – 19 apresenta, ela possui diferentes formas de se manifestar, nós sintomas mais comuns as pessoas têm febre, tosse seca e cansaço. Entre os sintomas menos comuns estão dor de garganta, diarreia, dor de cabeça e perda dos sentidos como olfato e paladar. Os sintomas mais graves se encontram a falta de ar, dor ou pressão no peito, perda de fala ou movimento. Para bater de frente com a pandemia, governos e outros, implantaram algumas medidas de proteção para diminuir os impactos sociais e econômico, entre eles se encontram o uso de máscara, álcool em gel 70%, hábito constante de lavar as mãos, distanciamento social de 1 metro e o fechamento em massa do comércio, empresas e escolas, chamando pelo nome conhecido quarentena, (JERRY, 2020, p.02).

Em uma resposta global contra a pandemia, governos e órgãos mundiais estão implementando diversas medidas de segurança para minimizar os impactos sociais e econômicos, como isolamento em massa, campanhas de higienização e distanciamento social, além da obrigatoriedade do uso de máscaras, (JERRY, 2020, p. 02).

O Worldometer é um site de dados estáticos, ele fornece números sob diversos tópicos, e de acordo com ele o número de mortes causada pela nova Covid – 19 chegou a marca de 4 milhões, afirmado que tal número foi alcançado entre o período do dia 01 ao 07 de julho de 2021, (SAMPAIO apud ADHANOM, 2021). As vacinas oferecem um vislumbre de esperança, mas ainda é preciso que o mundo fique ainda atento aos cuidados que são imprescindíveis para que o contágio do vírus seja o menor possível, já que o número de casos confirmados supera o número de vacinas aplicadas.

“As vacinas oferecem um raio de esperança – mas a maior parte do mundo ainda está nas sombras. O vírus está ultrapassando a distribuição da vacina”, disse ele, que convocou uma “Força-Tarefa de Emergência” para aumentar a produção dos imunizantes de forma que garanta a distribuição equitativa, além de medidas que também combatam a hesitação vacinal.” (GUTERRES, 2021).

Felizmente, há vacinas para que se possa tentar diminuir a propagação do vírus. Sendo elas

inicialmente aplicadas primeiro em pessoas com comorbidades e idosos, essa era a estratégia para dar prioridade para aqueles que estão em áreas de risco. Recentemente a aplicação em massa na população, principalmente em jovens, na intenção de diminuir a propagação do novo coronavírus, e um dos outros motivos é que a vacina é uma forma de cuidado a si próprio, uma proteção necessária para aquelas enxergas o nosso atual cenário. De acordo com o Instituto D'Or, (2021), os tipos vacinas já disponíveis para aplicação são Astrazeneca/Oxford (vetor viral), Pfizer BioNTech (RNA), as vacinas Janssen (vetores de adenovírus) e CoronaVac (vírus inativado) são apenas para uso emergencial.

Depois de todos os estudos feitos pelos autores acima, conclui-se que a pandemia apareceu em diversos anos, com protagonismos diferentes causando comportamentos distintos sob a população. Entretanto, um único efeito que é unânime entre todas as pandemias é medo e sofrimentos devido as perdas numerosas entre elas. Devemos ficar atentos ao seu efeito, e ver qual é a reação do mundo nos pós pandemia na história até o presente momento.

5. A influência da tecnologia da informação na organização

Segundo Oliveira (1998), o propósito básico da informação em um ambiente organizacional é permitir que uma empresa atinja seus objetivos por meio do uso eficaz dos recursos disponíveis (pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro e a própria informação). Nesse sentido, a teoria da informação considera a questão e a suficiência do uso efetivo dela pelos tomadores de decisão. Ainda na visão de Oliveira (1998), o padrão de mensuração da eficiência do uso da informação está relacionado ao custo de obtenção da informação e ao valor dos benefícios gerados pelo uso da informação. Os custos envolvidos na coleta, processamento e distribuição de informações estão relacionados à produção das informações.

Segundo Mcgee e Pruzak (2001, p. 20), o gerenciamento da informação é algo muito importante e deve ser levado sempre em consideração pois é um fator de competitividade. Já na visão de Porter (1986, p. 83), além de ser algo muito importante é, crucial o uso da tecnologia na informação para que a estratégia competitiva das organizações sobreviva.

Conforme Dias (1998), o uso da tecnologia da informação (it) parece ser muito importante, como uma ferramenta que pode proporcionar competitividade para proporcionar a sobrevivência e crescimento necessário. Use-o para gerenciar recursos materiais, humanos e financeiros com mais rapidez e precisão.

Não basta disponibilizar novos recursos tecnológicos e de sistemas. As pessoas, os grupos e os diversos níveis gerenciais que compõem a força de trabalho da organização devem

estar plenamente comprometidos com os resultados almejados, familiarizados com o processo de mudança proposto e motivados para a assimilação e o uso efetivo da nova tecnologia. Gerenciar mudanças, a partir da introdução de novas tecnologias, exige das organizações uma habilidade muitas vezes difícil de ser encontrada. (ALBANO 2001, p.10)

Segundo Junior (2010), é importante ressaltar que altos investimentos em tecnologia da informação não são suficientes para gerar vantagem competitiva. A maior capacidade da empresa em relação aos seus concorrentes só pode ser obtida através do uso inteligente, e esta ação será alcançada através da utilização efetiva deste recurso estratégico na perspectiva de rentabilidade e competitividade empresarial.

Na situação atual, a velocidade das mudanças e a disponibilidade de informações estão aumentando exponencialmente e globalmente. A sobrevivência de uma empresa está mais do que nunca relacionada à sua capacidade de capturar, absorver e responder às necessidades ambientais. A nova realidade desencadeou uma forte reorganização da sociedade e desencadeou mudanças organizacionais (Tapscott, 1997, p. 82). Conforme Chiavenato (2014, p. 387), a partir da revolução industrial, referente as organizações e o funcionamento delas, a tecnologia sempre foi um fator de influência.

Na visão de Giurliani (1999), o uso de tecnologias de informação carrega consigo custos invisíveis, que são aqueles referentes aos gastos com usuário final, como suporte e treinamento informais, perda de tempo em atividades extremamente elaboradas para obter uma informação, cujo valor não compensa o trabalho empregado, finalmente, custos decorrentes da perda de produtividade, devido à indisponibilidade da informação.

Rezende e abreu (2000), afirmam que a vinda da tecnologia da informação no meio organizacional contribuiu com as tarefas e as necessidades mecânicas e manuais existentes, dentro do âmbito organizacional. Por consequência, nota-se a ligação indispensável de TI e organizações, não podendo ser negado a necessidade de vínculo do setor de TI com as empresas, que decorre pelo fato deste setor ter um papel fundamental e estratégico na gestão dos negócios delas por meio de soluções capazes de automatizar processos, garantir vantagens competitivas e melhorar o desempenho da empresa.

Em virtude das citações dos autores acima, a influência da tecnologia da informação é visível dentro das organizações, como citado por Chiavenato, a tecnologia implementou se atrás da revolução industrial e tornou da tecnologia uma influência direta na informação. Porém nas palavras de Giurliani (1999), essa tecnologia de informações carrega custos, gastos e suporte necessários para que haja uma influência dentro da organização.

6. As tecnologias na era pandêmica

Não é de hoje que as tecnologias movem o mundo, vindo a partir do início das revoluções industriais. A primeira revolução ficou marcada pelo uso intensivo de máquinas, onde obras manuais deixaram de ser artesanais para serem executadas em fábricas através de máquinas que possuíam um longo uso de energia a vapor. Em 1870, a segunda revolução teve como destaque a criação da linha de montagem e divisões de tarefas, e a base de eletricidade foi popularizada, e bases científicas de informações foram usadas para que fosse possível uma maior aceleração no mercado produtivo. Um século depois a terceira revolução industrial se tornou mais inovadora por ser caracterizada como a revolução digital, após a segunda guerra mundial o cenário tecnológico passou por mudanças que envolviam a digitalização de conhecimento, (PEREIMULER, 2020).

Agora vivenciando a quarta revolução industrial, onde integração de sistemas artificiais e biológicos trazem técnicas de conhecimento em máquinas formando meios de comunicação entre recursos onde a realidade física e a realidade virtual possam andar lado a lado. Essa nova fase se deve a um conjunto de fatores auspicioso que facilitou o aumento de poder nos processamentos de sistemas computacionais; armazenamento de dados, redução de tamanho de equipamentos e desenvolvimento de algoritmo. (PEREIMULER, 2020)

Agora no cenário pandêmico, o termo “novo normal” tem ganhado fama, isso porque estamos vivendo com novos hábitos e comportamentos completamente diferenciados a nossa rotina do cotidiano. A inserção tecnológica na vida populacional de todo o mundo tem se tornado cada vez mais constante. A educação teve que buscar novas funcionalidades para conseguir alcançar os alunos no ambiente remoto. As empresas estão cada vez mais superando a crise e crescendo encima dela para promover chance operacionais a base de tecnologia, (LEIPNTZ, 2020).

No combate ao novo corona vírus alguns métodos tecnológicos foram utilizados para intervir ajudando na eficiência de operações em vários setores, sendo eles; big data, inteligência artificial e computação em nuvem, (LEIPNTZ,2020). As ações de combate ao vírus trouxeram equipes científicas que reuniram no ano de 2020 mais de 160 especialistas para o quadro de soluções de salvar vidas, tendo apoio da infraestrutura tecnológica afim de obtenção de resultados positivos em resposta a nova Covid – 19, cientistas formularam muitas soluções a base de dados para dar suporte ao tratamento da doença e mais suporte hospitalar, (PETROBRAS, 2020).

A aplicação de tecnologia tem caráter direto e indireto. O compartilhamento de

informações fornece uma busca rápida, sendo suficiente para noticiar em tempo real o número de casos confirmados e mortes causadas pela doença. A informação de qualidade não propaga Fake News, veem melhorando muito na Pandemia, além de aumentar estudos científicos, há também um conjunto de dados internacionais para compartilhar informações sobre esse impacto global. Na história da humanidade, nenhum levantamento epidemiológico e cruzamento de dados é tão eficaz quanto o Covid-19, (SHARECARE,2020).

Na história, nenhuma pandemia contou com um levantamento e cruzamento de dados tão eficiente quanto a da Covid-19. Bastam pesquisas rápidas para nos informarmos com notícias em tempo real sobre o número de infectados, recuperados e de óbitos pela doença. Embora haja uma preocupação contemporânea em relação às *Fake News*, a informação de qualidade também foi impulsionada durante a pandemia: além de termos aumentado o número de pesquisas científicas, também criamos *datasets* internacionais de compartilhamento de dados sobre a Covid-19. A manutenção da produção científica nessa escala no período pós-pandemia, no entanto, será um desafio em todo o mundo (SHARECARE,2020).

A pandemia acelerou as transformações que ocorrem dentro das empresas, como a digitalização crescente de processos e rotinas, alterando a estrutura entre os colaboradores com a inserção de novos sistemas, isso acontece durante a crise do corona vírus, investimentos em tecnologia e inovação são questões ávidas para que as empresas se mantenham na competitividade do mercado corporativo, dinâmica online e home offices consolidados são alternativas emergenciais, essas são medidas que possibilitam a continuidade dos processos empresariais, mantendo todos os envolvidos ativos nas empresas. Essas medidas ainda permanecerão no novo normal, isso será parte das rotinas das pessoas, (ROCHA, 2020).

A pandemia acelerou transformações que estavam em curso nas empresas há algum tempo como a digitalização cada vez maior dos processos e rotinas. O investimento em tecnologia e inovação, dinâmicas online e a incorporação do home office mostraram-se alternativas de emergência em meio à crise do corona vírus, mas que chegam para ficar neste novo normal que estamos construindo, (ROCHA, 2020).

Cada vez mais as empresas enfrentarão o desafio de reconfigurar o espaço físico, além de adotar novas formas de trabalhar e buscar sempre a flexibilidade inovadora. O relacionamento com os colaboradores será sempre foco de atenção, o impacto entre eles pode ser diretamente negativo, uma vez que eles possam vir a ter dificuldade em se adaptar a essas novas formas de trabalho, desmotivação na equipe de liderança e em outros setores da empresa,

isso pode gerar um aumento de rotatividade, é importante que nos atentemos as essas questões. As empresas que entenderem essa situação vão sair na frente, além de conseguir destaque no âmbito empresarial, obtendo benefícios como estabilidade para flexibilização e remodelagem de espaços físicos para adaptar quem entra e sai da corporação, (ROCHA, 2020).

Os negócios terão cada vez mais o desafio de pensarem uma reconfiguração de espaços físicos, assim como flexibilidade para adoção de novas formas de trabalho e buscas contínuas por inovação. As relações com os colaboradores estão e estarão cada vez mais pautadas em confiança e transparência. Sairão na frente e terão mais condições de permanência no mercado aquelas empresas que lerem esse cenário e melhor se adaptarem, (ROCHA, 2020).

Na perspectiva de Martini (2020), Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aumentou a dimensão de conectividade o qual oferece muitos benefícios incluindo conexões familiares (podendo reuni-los em ambiente remoto) e encurtando amigos do modo offline para o modo online na intenção de assim reduzir o impacto que o isolamento social causou durante quarentena. O aspecto psicológico do isolamento social tende a causar algumas lesões mentais, ansiedade, depressão e desmotivação são consequências que essa nova forma de viver trouxe.

7. Liderança

Para SACCHETTO (2019), o conceito etimológico da liderança deriva do inglês *Leader* significa guia ou chefe. No inglês arcaico *Leader* é guiar ou chefiar. No germânico *Laithjan* que traduzido significa chefiar, a partir destas definições a palavra liderança a ganhou origem. Liderança é o ato de conduzir determinadas missões com um time de pessoas para alcançar objetivos e metas para o conseguir o resultado esperado, com o propósito de acordo com o que o líder induzir ou compartilhar com todos os envolvidos, (HIRIYAPPA, 2018 apud GARDNER, p.02).

Nas organizações o conceito de liderança é usado para vários atributos diferentes, sejam eles de personalidade, características ou até mesmo vir a ser relacionada com a teoria comportamental, (HIRIYAPPA, 2018 apud KATZ e KALM). SACCHETTO (2019), trás uma análise sob a visão de Max Weber no quesito de Poder x Autoridade. Ele retrata que poder é ordenar ou coagir pessoas a sanarem suas vontades, mesmo que o ordenado não o queira fazer. Já a autoridade é o ato de induzir junto com a persuasão um outro alguém a fazer suas vontades pela sua influência. Portanto, podemos definir a liderança como a ação de fazer um time ou equipe a se inspirarem nas palavras de seus líderes, e induzindo-as lutar pelas mesmas questões que desejam alcançar, (KOUZES apud SANT'ANNA et al, 2012, p.56).

Em aspectos profissionais, pode-se deduzir que os cargos organizacionais vão além do que podemos apenas exercer. Porém, com a liderança é distinto, liderança não é cargo, e sim uma condição, ela pode vir a pertencer amplamente nas áreas de conhecimento humano, mais especificamente como a teoria comportamental. No estudo da antropologia colocamos associações do estudo dos seres humanos que engloba o desenvolvimento físico, emocional, origens e evolução. A sociologia envolve a liderança no sentido de compreender a forma de agrupamento sociais dos humanos. A psicologia tem uma familiaridade maior com a liderança, pelo fato dela estudar os processos mentais e o comportamento dos seres humanos, e seu modo de interagir no âmbito físico e social. São por essas razões que a liderança não é considerada cargo, ela precisa lidar com o comportamento humano, e várias situações acontecem de o líder exercer superioridade/ Autoridade com suas equipes, o que causa desmotivação e má qualidade nas atividades organizacionais, (MUSSAK, 2013, p.03).

“...a que área pertence o estudo sobre liderança? No meu entender, a várias: desde a antropologia, a sociologia, a psicologia – enfim, o humanismo de modo geral, mesmo porque liderança não é cargo. Nas organizações existem cargos de gerente, diretor, supervisor, superintendente, mas não de líder, embora algumas empresas adotem essa denominação. Em

princípio, liderança não é cargo, mas uma condição, um comportamento humano. E, logicamente, é desejável que as pessoas que ocupam esses cargos comportem-se como líderes, o que nem sempre acontece, (MUSSAK, 2013, p. 03).

As gerações passadas de líderes contavam com um mundo mais estável, onde as taxas de mudanças eram mais lentas. Atualmente, com o avanço tecnológico, e a porta aberta para a quarta revolução industrial existem cada vez menos previsões do passado e o futuro é quase imprevisível, isso, somente apenas a alguns segundos atrás. Antes precisávamos de liderança para orientar e administrar seus colaboradores, hoje, eles são necessários para serem eficazes, ou seja, trazer mais do que apenas o tradicional, é preciso inspirá-los com uma visão vibrante de informação e comunicação, (ABRAMS, 2017 apud GREEN, p.06).

“As gerações anteriores de líderes ao menos podiam contar com um mundo razoavelmente estável, onde as mudanças aconteciam em um ritmo muito mais lento. Atualmente, o passado é cada vez menos preditivo, o futuro é quase inimaginável, e o presente existe por cerca de um segundo.”[x] Se antigamente nós observávamos nossos líderes para administrar e dirigir, hoje nós precisamos que eles nos guiem e inspirem. Líderes eficazes em tempos voláteis precisam de visões vibrantes que “atravessam a atual confusão de informações para transmitir (as visões) a várias partes interessadas de uma maneira memorável”, (ABRAMS, 2017 apud GREEN, p.06).

A principal característica da liderança que eram altamente bem-sucedidas no passado tinham como objetivo ter uma abordagem mais autoritária, especificamente atribuídas aquela famosa frase “Manda quem pode, obedece quem tem juízo” “isso remete muito a gestão de empresas e organizações, o líder pode ter uma abordagem muito negligente com sua equipe, vindo a ter um estilo de liderança autocrático, onde somente a voz do mesmo é ouvida. Acordos e regulamentos são precisos e rígidos para que as ordens sejam cumpridas de acordo com gerentes profissionais, sendo assim, quando um líder toma uma decisão, ele passa ao gerente para que assim, seja feito o necessário, determinando quando, onde e quando precisa ser preparador, (ABRAMS, 2017, p. 07).

A principal característica das lideranças altamente bem-sucedidas no passado envolvia o modelo “de cima para baixo” de uma abordagem autoritária de dirigir empresas e organizações. Protocolos e regulamentos estritos acompanhavam as ordens precisas de gerentes profissionais. Assim que um líder tomava uma decisão, ele solicitava que seus gerentes fizessem o que era requerido, determinando onde e como deveria ser feito e quando era preciso estar pronto, (ABRAMS, 2017, p.07).

Os problemas dentro das empresas podem vir a ser resolvidos de forma humilhante ou acusando os funcionários, tradicionalmente, é aquela cena que conhecemos, onde a tolerância e respeito ocorrem envolvendo corrigir de forma vergonhosa e na frente de terceiros. As corporações costumam seguir uma mentalidade de agir de acordo com os fluxos institucionais, originalmente a intimidação é usada na intenção de fazer o certo, mas de maneira errada, demitindo tentando mover as coisas na direção certa. Raramente os líderes são responsáveis por seus erros ou pelo impacto que o mesmo causa em outros funcionários da organização, (ABRAMS, 2017, p.07).

Tradicionalmente, muitas vezes os problemas eram resolvidos culpando e envergonhando as pessoas. Havia uma mentalidade de “ou é do meu jeito ou está fora” em várias empresas instituições. Um certo nível de intimidação e análises de certo/errado eram formas eficientes de demitir algumas pessoas e fazer com que as coisas tomassem a direção correta. Raramente eram os próprios líderes que assumiam a responsabilidade de seus erros ou do impacto sobre os outros membros da comunidade corporativa, (ABRAMS, 2017, p.07).

Para se ter uma liderança de sucesso são necessários elementos que a constituem e não só pode, como deve ser usado no regimento de uma organização. Primeiramente um líder, profissional capacitado para exercer a função, que saiba reagir a outras pessoas, que possua qualidades de realização, que saiba se moldar a todo tipo de situações que integram a equipe. Um grupo, não pode existir liderança se não houver alguém para liderar, um conjunto de pessoas capazes de se inspirarem em alcançar os mesmos objetivos e metas do líder. E uma situação, nesta parte que as habilidades tanto do líder quanto do grupo serão colocadas na mesa para que venha descobrir novos talentos e ideias de melhoria, e qual será o melhor tipo de liderança para aquela determinada situação - (REIS, 2020 apud PENTEADO, 1973, p. 4, 5 e 8).

7.1 Os Tipos de liderança

Segundo Maximiano (2000, p.343) Estilo de liderança é ligado ao relacionamento de um líder com sua equipe, seja em interações em grupo ou de pessoa por pessoa. O estilo pode ser autocrático, democrático ou liberal, dependendo de o líder centralizar ou compartilhar a autoridade com seus subordinados.

De acordo com a Teoria Comportamental, Bonome (2008, p.60) define liderança autocrática como: Liderança rigorosa com a chefia determinando o que deve ser feito, escolhendo seus liderados elogiando ou criticando, não deixa se envolver pessoalmente com os membros. Os indivíduos mostram-se desanimados, tensos e conseqüentemente agressivos.

Segundo Chiavenato (2007) as características mais comuns da liderança autocrática são:

- Pouca ou nenhuma opinião da equipe;
- Os líderes é que toma as decisões;
- Os líderes da equipe ditam todos os métodos e processos de trabalho.
- Raramente são confiadas decisões ou tarefas importantes aos membros do grupo.
- Os líderes mantêm o controle e responsabilidade dos projetos que lhes são atribuídos.

Sendo assim, por meio desses conceitos ditos acima, entende-se que o líder autocrático é monopolizador (ou seja, só a opinião dele importa), não aceita nenhuma sugestão, somente ele define os afazeres de seus subordinados sem deixar que eles tenham direito de tomar decisões.

Referente a liderança democrática Chiavenato (2007) enfatiza que:

O estilo de liderança democrática do líder é muito envolvido, consultivo, ativo e mentor, retirando o perfil de "Chefe", conquista o respeito espontâneo da equipe e forma um vínculo com a equipe tornando as relações interpessoais cordiais e harmoniosas sem prejudicar os objetivos de trabalho, (CHIAVENATO,2007).

Esse estilo de liderança mostra comprometimento do líder com a equipe, empatia com seus subordinados, não existe uma postura autoritária. Não fica limitado somente aos problemas da empresa, é uma liderança justa.

De acordo com Chiavenato (2007) A liderança liberal marca-se pelo aspecto, de que o líder é altamente flexível, também conhecida como Laissez-faire, vem do francês e significa “deixai fazer, deixai ir, deixar passar”, esse estilo dispõe pela liberdade dada à equipe, onde o líder deixa livre para que seus liderados tomem as decisões, dispensando o papel do supervisor. Chiavenato (2007) diz:

Que essa postura liberal tem seus pontos negativos na empresa, pois sem uma figura “chefe” para reger, constantemente presente as tarefas e metas se desenvolvem ocasionalmente, gerando instabilidade, uma produção abaixo das expectativas, individualismo, desrespeito pelo líder e outros membros, entre outros aspectos negativos, (CHIAVENATO,2007).

No quadro abaixo observamos de forma resumida os 3 principais estilos de liderança: autocrática, democrática e liberal e a maneira que o líder se comporta em cada uma delas

Quadro 1. Os três estilos de Liderança

Autocrático	Democrático	Liberal
É aquele modelo onde o líder centraliza todo o poder e dá ordens aos seus funcionários sem permitir que façam contestações ou mesmo que tomem decisões sem o seu consentimento.	O líder que reconhece, orienta e instrui os seus liderados, dando liberdade par que compartilhe suas sugestões, ideias e opiniões e façam parte do processo de tomada de decisão.	O líder delega todas as tarefas e requisitos aos seus subordinados. Tanto a divisão das tarefas quanto a escolha dos companheiros ficam totalmente a cargo do grupo. Absoluta falta de participação do líder
Não aceita opiniões dos colaboradores	A comunicação é direta e produtiva, ninguém se sente sobrecarregado, mas disposto a fazer o melhor e a usar suas habilidades e conhecimentos para colaborar para alcançar resultados.	O líder não tenta avaliar ou regular o curso dos acontecimentos. O líder só comenta as atividades dos membros quando perguntado
Não delega as tarefas importantes para seus subordinados. Ficando todas com ele próprio		

Fonte: Chiavenato (2007, p. 309).

Ao conhecermos estes três tipos, mesmo que possuam características diferentes, podemos concluir que o líder, dependendo da situação, acaba assumindo um ou outro tipo de liderança, sem, necessariamente, deixar sua essência e perfil principal.

7.2 Como é a comunicação entre os líderes e liderados?

Com o surgimento do líder, passou-se a ter a imagem de uma pessoa que se concentra nas necessidades dos seres sociais, para alcançar os objetivos das organizações (HERSEY E BLANCHARD, 1986).

O Autor Weiss (1995) afirma que, para ser um líder com eficiência é, necessário aproximar-se das pessoas para se comunicar com elas, e para perceber necessidades, anseios e sentimentos do grupo.

Segundo Bergamini (1994, p. 15) “a liderança está ligada a um fenômeno grupal, ou seja, precisa envolver duas ou mais pessoas”.

Northouse (2001) conceitua a liderança como um processo no qual uma pessoa influencia um grupo de pessoas para atingir um objetivo comum. Para ser um líder eficaz, um gerente deve influenciar seus funcionários de forma positiva para atingir os objetivos da organização.

“A contribuição básica do líder consiste em reconhecer as boas ideias, em apoiá-las e em ter o desejo de desafiar o estabelecido para conseguir que se adotem novos produtos, processos, serviços e sistemas” (KOUZES E POSNER, 1997, p.9).

Para Robbins (2002), liderança é a capacidade de influenciar um grupo em direção ao alcance de objetivos e para isso, seis traços costumam diferenciar os líderes dos liderados: ambição e energia, o desejo de liderar e influenciar, honestidade e integridade, autoconfiança, inteligência e conhecimentos relevantes da área sob sua responsabilidade.

Roveda (2010) salienta que a liderança é, antes de tudo, uma questão de relacionamento. Em outras palavras, a comunicação é a base para o desenvolvimento do papel de um líder e seus subordinados.

Segundo Oliveira (2006, p. 27) “do líder são cobradas determinadas formas de atitudes para lidar com valores básicos e, entre os mais importantes, estão o amor, a integridade e o sentido”. Já para Lacombe e Heilborn (2008) um líder não é um gerente no sentido formal. Líder é alguém que os outros consideram como o principal responsável pela realização dos objetivos do grupo. Já para Lacombe e Heilborn (2008) um líder não é um gerente no sentido formal. O líder é a pessoa responsável principalmente por atingir os objetivos da equipe.

De acordo com Kouzes e Posner (1997) os liderados esperam mutualidade de seus líderes. Os funcionários geralmente são motivados por meio de ações e palavras, porque a honestidade de seu líder ajuda a ver a possibilidade de confiança neles.

Para Covey (1994) quando ocorre algum problema ou uma oportunidade que engloba outras pessoas, o líder precisa fazer uma opção, a opção básica da liderança que consiste em

decidir sobre uma forma, coerção, utilidade ou princípio. Os liderados aceitam a autoridade dos seus líderes, pois acreditam que eles possuem autoridade, transmitido pela empresa de impor ordens e que estas sejam cumpridas conforme as regras. (Chiavenato 2003).

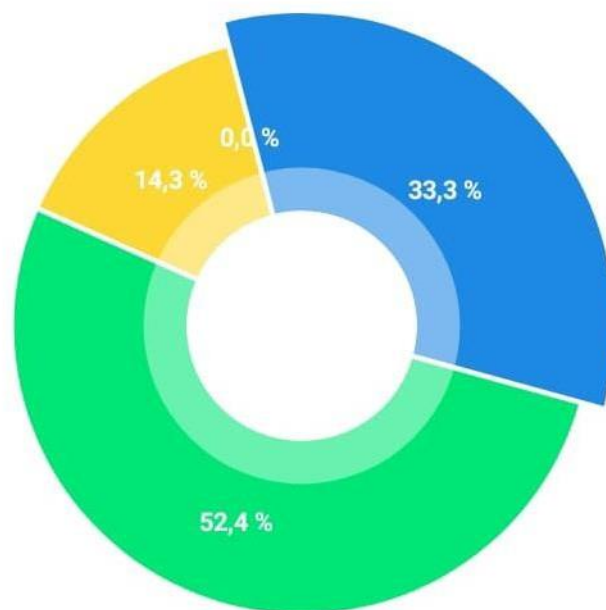
Com base nos estudos sobre comunicação, entende-se que se deve ter conhecimento sobre o processo de comunicação, para que ela venha se tornar assertiva entre líderes e liderados. A fim de definir canais e meios mais eficazes para transmitir a informação de forma clara e objetiva.

8. ANALISE DE RESULTADOS

8.1 O desenvolvimento da comunicação administrativa dentro da empresa.

Foi posto em análise como é desenvolvido a comunicação administrativa dentro de cada empresa dos indivíduos que participaram da pesquisa.

A comunicação administrativa é a comunicação realizada dentro da organização e no âmbito das funções administrativas, é a comunicação que viabiliza todo o sistema organizacional através de processos e redes. Sendo assim, como é a comunicação administrativa na sua empresa ?

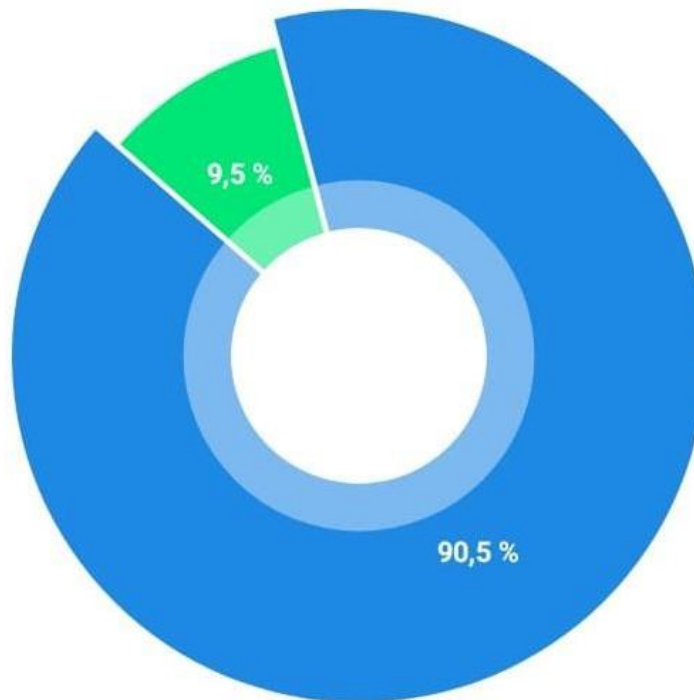


O resultado da pesquisa de acordo com o gráfico acima foi que 52,4%, afirmam que a comunicação administrativa dentro da sua empresa é boa. Segundo Kunsch (2003), uma boa comunicação administrativa é aquela que permite viabilizar todo o sistema organizacional, por meio de uma similaridade de fluxos e redes, é também organizar fluxos, consiste em planejar, coordenar, dirigir e controlar seus recursos.

8.2 O conceito da comunicação não verbal

Foi colocado em questão os conhecimentos dos indivíduos, desta forma tivemos resultados sobre os conhecimentos referente ao conceito da comunicação não verbal. Você sabe o que é a comunicação não verbal?

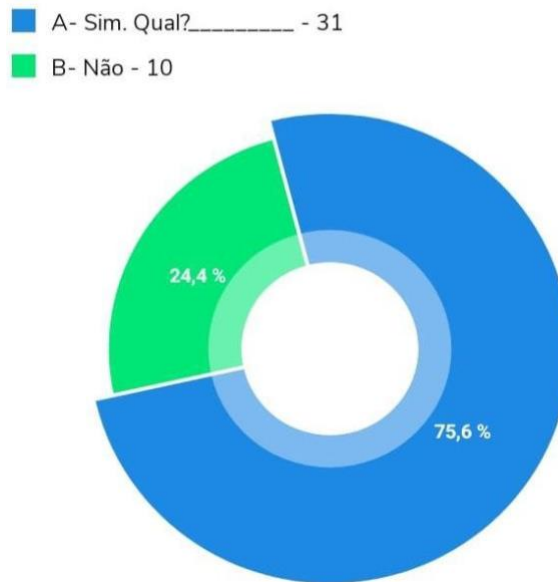
- A- Sim - 38
- B- Não - 4



De acordo com a pesquisa feita e o gráfico acima 90,5% dos indivíduos sabem o que é uma comunicação não verbal. Segundo Souza (2020), a comunicação não verbal é uma maneira de transmitir uma mensagem em forma de escuta, olhares e reações, sendo assim influenciando outras pessoas por meio de sinais.

8.3 Comunicação não verbal

A apuração dos dados abaixo tem como objetivo saber se as empresas estão colocando em prática a comunicação não verbal em suas empresas no cenário pandêmico.

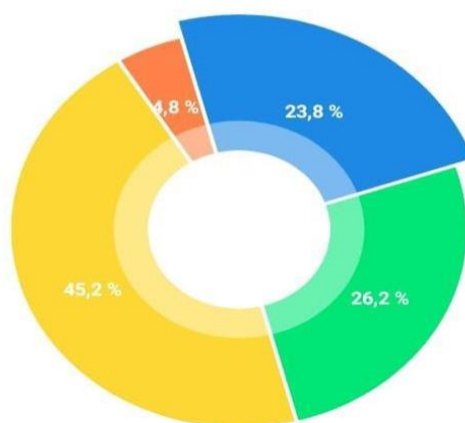


Os números indicam que 75,6% das pessoas empregadas dizem que as organizações onde trabalham colocam em prática a comunicação não verbal em suas atividades diárias, utilizando recursos tecnológicos práticos, como e-mail, chata e telefone móvel para manter a interação entre os funcionários com a empresa.

8.4 Tipos de comunicação

A análise trouxe números que indicam os tipos de comunicação que são utilizados nas corporações antes e depois do distanciamento social entre a empresa e os funcionários.

- A - Comunicação administrativa. - 10
- B- Comunicação não verbal. - 11
- C - Comunicação administrativa e a comunicação não ver...
- D - Nenhuma das opções acima. - 2

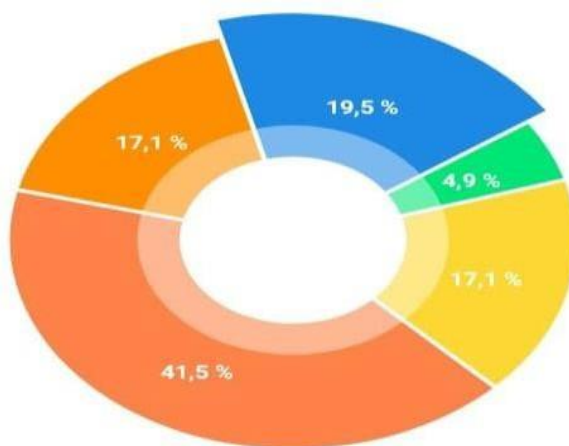


A comunicação administrativa e a comunicação não verbal segundo os 45,2% são as mais implantadas em suas empresas para manter a linha tênue entre ambos. Outros responderam que é aplicada somente a comunicação não verbal em seu ambiente de trabalho dando um total de 36,2% indicando que a empresa optou por usar recursos tecnológicos já existentes para facilitar a adaptação dos mesmos. E apenas 4,8% dos entrevistados afirmaram que suas organizações não utilizam nenhum tipo de comunicação que seja viável para manter a praticidade de se adequar ao novo cenário, o que se pressupõe que um plano de ação deve ser aplicado para mantê-los em equipe no trabalho.

8.5 Benefícios da comunicação administrativa

Os dados abaixo mostram como a comunicação administrativa traria benefícios para as empresas se usadas da maneira correta.

- A – Integração entre equipes. - 8
- B – Resolução de conflitos. - 2
- C – Clareza nos processos. - 7
- D – Todas as opções acima. - 17
- E – Nenhuma das opções acima. - 7

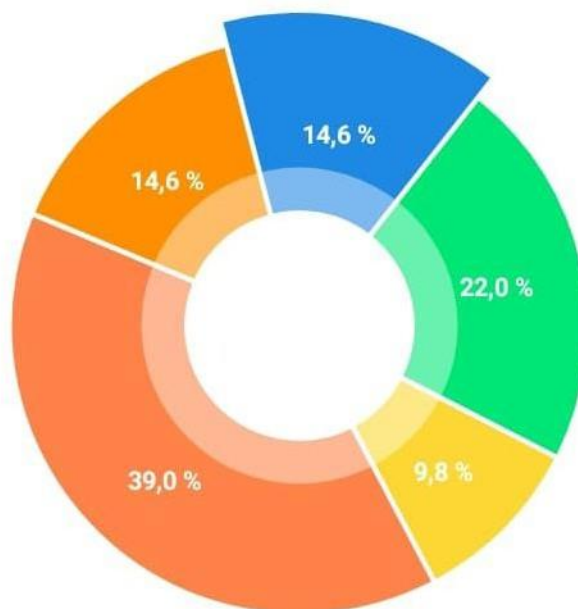


A integração entre equipe indica que para os 19,5% seria um resultado positivo da comunicação administrativa, podendo promover diálogos construtivos, ideias inovadoras, uma maior facilidade em montar estratégias em equipes para de manter na competitividade do mercado. 17,1% a clareza nos processos seria motivo de proatividade, com fluxo de informações e investimentos na gestão da empresa. Já para os 4,9% traria resolução de conflitos uma vez que os colaboradores costumam consumir muita informação e possuem dificuldades em colocá-las em práticas ou até mesmo serem ouvidas, um sistema de gestão com a comunicação administrativa poderia promover uma organização mais precisa. 41,5% dizem que todas as opções citadas acima são de extrema importância para os funcionários mantendo a colaboração de empresa x equipe.

8.6 Os benefícios obtidos dentro da empresa após a implementação da comunicação não verbal na era pandêmica.

Foi coletado dados referente aos benefícios que a empresa obteve após a implementação da comunicação não verbal dentro da empresa frente a era pandêmica. Quais benefícios abaixo voce identifica que sua empresa obteve com a implementação da comunicação não verbal na era pandêmica?

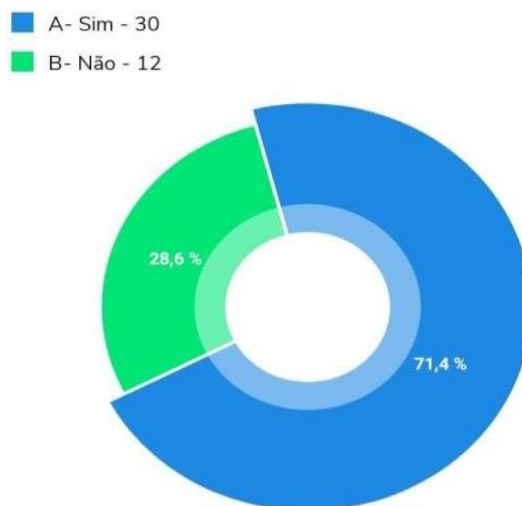
- A – Eficiência na comunicação. - 6
- B – Clareza na comunicação. - 9
- C – Construção de relações interpessoal. - 4
- D – Todas as opções acima. - 16
- E – Nenhuma das opções acima. - 6



De acordo com as informações coletadas, 39,0% das pessoas afirmam que a eficácia na comunicação, clareza na comunicação e construção de relações interpessoal foram benefícios obtidos pela sua empresa com a implementação da comunicação não verbal na era pandêmica. De acordo com Junior (2020), a comunicação não verbal é de suma importância dentro das empresas pois tem o sentido de compreensão do outro, porém adotando uma estratégia de técnicas de previsão para a compreensão dos gestos e olhares, desta forma trazendo uma clareza, eficácia e uma relação interpessoal.

9. Tecnologia

O questionamento abaixo foi feito com o intuito de saber se a tecnologia se encontra presente entre os funcionários, e se as empresas investem e recursos tecnológicos eficientes.



Em meio a nova Covid- 19 o distanciamento social casou a necessidade de usar ainda mais os recursos tecnológicos, o home office trouxe profissionais para dentro de casa, novas plataformas surgiram para aumentar a extensão da comunicação no ambiente da internet, como podemos observar a tecnologia nunca para de aumentar, os resultados acima confirmam isso com 71,4% das pessoas dizendo que suas empresas optaram por investir em recurso tecnológicos no que melhorem a eficiência da comunicação administrativa no modo remoto, enquanto apenas 28,6% dizem não ter visto mudança no quesitode investimentos em sistemas de gestão de tecnologia dentro das organizações.

9.1 Falta de investimento referente a comunicação administrativa.

Foi posto em análise como o colaborador enfrenta as dificuldades com a falta de investimento na comunicação administrativa dentro da empresa.

Você como colaborador da empresa enfrenta alguma dificuldade relacionada a falta de investimentos na comunicação administrativa?

- A- Sim - 13
- B- Não - 29



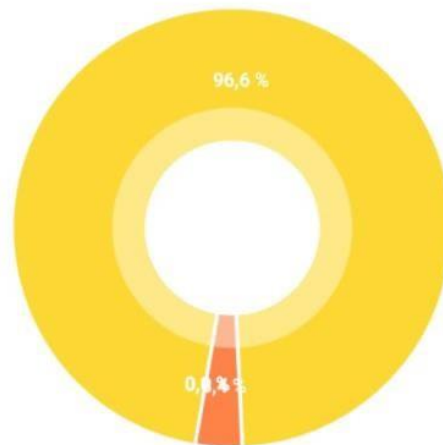
De acordo com os dados coletados 31,0% das pessoas responderam que não houve dificuldades referente a comunicação administrativa e a falta de investimentos dela. Segundo a falta de investimento referente a comunicação administrativa é praticamente impossível conseguir pois refere se a uma desorganização por meio da mensagem que chegue ao destino, e desta forma

9.2 As características da comunicação administrativa

Foi colocado em análise qual as características impostas na empresa do indivíduo que respondeu a pesquisa.

A comunicação administrativa tem uma relacionamento direto com o cotidiano da gestão. Quais características abaixo você considera mais importante na prática em sua empresa ?

- A - Hierarquizada: vem de cima para baixo e é fundament...
- B - Legislativa: Mostra aos colaboradores quais são os se...
- C -. Normativa: Apresenta um conjunto de regras, deve...
- D - Impessoal: Sem a participação ou aproximação das p...



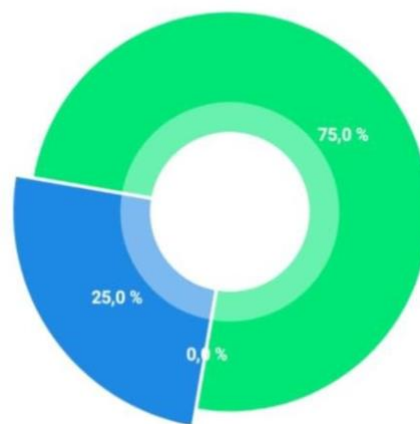
O resultado da pesquisa de acordo com o gráfico foi de 96,6% responderam que a características utilizada em sua empresa é a normativa. Aquela que apresenta um conjunto de regras, deveres e diretrizes que devem ser seguidas dentro das empresas.

9.3 Estilo de liderança

Foi analisado o estilo de liderança que os líderes da empresa do indivíduo que participou da pesquisa se adequam.

De acordo com os estilos de liderança abaixo, qual estilo se encaixa com o seu líder na empresa em que trabalha?

- A - Autocrático: que é monopolizador (ou seja, só a opinião..
- B - Democrático: esse estilo de liderança mostra compro...
- C - Liberal: marca-se pelo aspecto, de que o líder é altame..



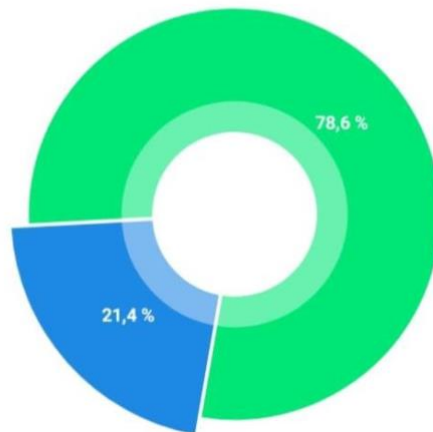
Conforme o gráfico acima, o resultado da pesquisa 75,0% responderam que o estilo de liderança que se adequa com seu líder é o democrático. Segundo Chiavenato (2007), o estilo de liderança democrática do líder é muito envolvido, consultivo, ativo e mentor, retirando o perfil de "Chefe", conquista o respeito espontâneo da equipe e forma um vínculo com a equipe tornando as relações interpessoais cordiais e harmoniosas sem prejudicar os objetivos de trabalho.

9.4 Problema na comunicação com o líder.

Foi questionado ao indivíduo se havia algum problema de comunicação entre ele e seu líder.

Você tem algum problema de comunicação com seu líder?

■ A- Sim - 9
■ B- Não - 33

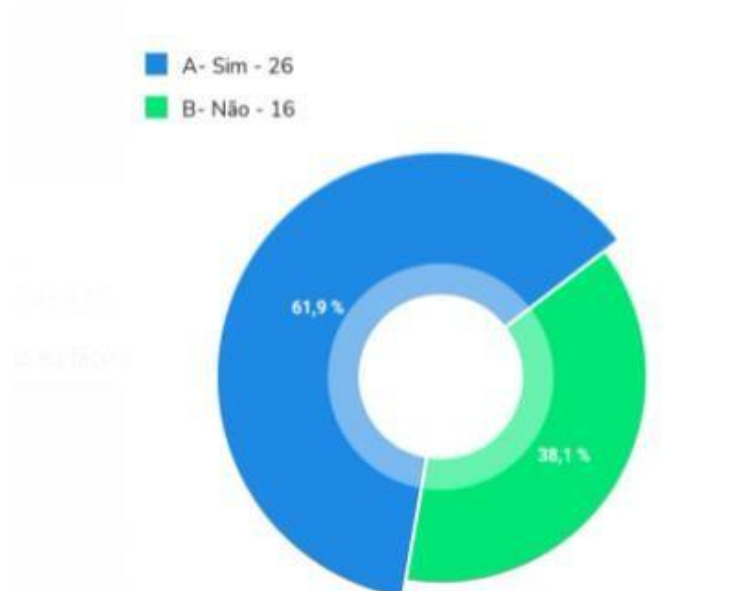


De acordo com o gráfico acima 78,6% respondeu que não tinham problema em se comunicar com seu líder. Weiss (1995) afirma que, para ser um líder com eficiência é, necessário aproximar-se das pessoas para se comunicar com elas, e para perceber necessidades, anseios e sentimentos do grupo.

9.5 A Forma como um líder lidera sua equipe.

Foi colocado em análise se o indivíduo estava satisfeito com a maneira que o líder de sua empresalidera a equipe.

Você está de acordo com a forma que seu líder lidera a equipe?



O Resultado da pesquisa de acordo com o gráfico citado acima foi que 61,9% afirmam estão satisfeitos com a forma em que seu líder lidera a equipe. Segundo Roveda (2010) salienta que a liderança é, antes de tudo, uma questão de relacionamento. Em outras palavras, a comunicação é a base para o desenvolvimento do papel de um líder e seus subordinados acaba não fluindo a informação, por esse motivo é necessário que tenha investimentos na comunicação administrativa, a falta desse investimento acarreta em muitos desses problemas já citados.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados analisados acima, podemos concluir que o ato de comunicar-se não tem apenas um ou dois modos, mas sim, várias formas de partilhar uma mensagem a fim de tornar comum. Não só os seres humanos, mas os animais também se comunicam. E hoje convivemos com a comunicação de todas as formas perante uma sociedade. Em uma instituição, ela promove sinergia e com esta ação, consegue alcançar resultados, fazendo também a integração entre colaboradores.

Também é dada como importância a estrutura da comunicação entre os membros que constituem as organizações. No atual cenário, o ambiente remoto pode ter interrompido parte da eficiência da comunicação presencialmente entre os colaboradores e seus líderes, o que pode acarretar a má execução das tarefas organizacionais. Portanto, se faz necessário saber quais recursos são utilizados pelos líderes para dar fluência na comunicação, pois é a partir dela que se obtém um relacionamento com o público interno e externo. Ademais, é importante que ambos líderes e equipe estejam em conjunto, tanto presencialmente ou no cenário pandêmico, ambos precisam ser capazes de alcançar a competitividade das demais organizações.

Hoje, um trabalho eficiente se faz com técnicas em todos os setores, não somente no receptor de mensagens para com o colaborador, levando em consideração que a tecnologia tem uma atividade de comunicação por meio de aparelhos eletrônicos, observar se tais recursos são suficientes para os que os funcionários tenham uma comunicação eficiente entre eles e seus líderes, não havendo ruído de comunicação.

Uma vez que se assume a posição de líder, independente do setor e a quantidade de colaboradores a se liderar, um líder deve saber transmitir a mensagem desejada para obter sucesso em sua resposta. Tendo em mente que um líder pode influenciar pela forma de conduzir, informar e interpretar situações e até mesmo colocando sua forma de comunicação a prova seja ela: Autocrata, democrata e liberal.

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A Comunicação Interna Como Fator Estratégico De Sucesso Nos Escritórios De Advocacia. RADAR. Disponível Em: <https://www.radardagestao.com.br/single-post/2017/09/30/a-comunica%C3%A7%C3%A3o-interna-como-fator-estrat%C3%A9gico-de-sucesso-nos-escrit%C3%B3rios-de-advocacia> acesso em: 10 set. 2021

AUTOR DESCONHECIDO . O Que A Peste Bubônica E Por Que A Doença Não É Mais Tão Mortal Apesar De Novos Surtos. Revista Bbc. Disponível Em [https://www.bbc.com/portuguese/geral-53760408/](https://www.bbc.com/portuguese/geral-53760408) Acessado Em 08/ Jul.2021.

AUTOR DESCONHECIDO. Total De Mortes Por Covid-19 No Mundo Passa De 4 Milhoes Desde O Inicio Da Pandemia. Revista Digital Valor Globo. Disponível Em [https://valor.globo.com/mundo/noticia/2021/07/05/total-de-mortos-por-covid-19-no-mundo-passa-de-4-milhoes-desde-o-inicio-da-pandemia.ghtml/](https://valor.globo.com/mundo/noticia/2021/07/05/total-de-mortos-por-covid-19-no-mundo-passa-de-4-milhoes-desde-o-inicio-da-pandemia.ghtml) acessado em: 05/ set. 2021

Comunicação Administrativa X Comunicação Interna: Entenda A Diferença. Tecnológica. Disponível Em: Url.: <https://blog.teclogica.com.br/comunicacao-administrativa-e-interna/> Acesso Em: 15 Mai. 2021.

Comunicação Organizacional: Conceitos Para Uma Gestão Mais Estratégica. Tecnológica. Disponível Em: <https://blog.teclogica.com.br/comunicacao-organizacional/> Acesso Em: 15 Out. 2021.

Comunicação Organizacional: Conceitos Para Uma Gestão Mais Estratégica. Tecnológica. Disponível Em: <https://blog.teclogica.com.br/comunicacao-organizacional/> Acesso Em 10 Out. 2021.

Disponível Em [https://brasilecola.uol.com.br/historiag/i-guerra-mundial-gripe-espanhola-inimigos-visiveis-invisiveis.htm/](https://brasilecola.uol.com.br/historiag/i-guerra-mundial-gripe-espanhola-inimigos-visiveis-invisiveis.htm) Acessado Em 08/Jul. 2021

Entenda A Diferença Entre Comunicação Interna Com Comunicação Administrativa. Partners. 28 Dez. 2018. Disponível Em: <https://www.partnerscom.com.br/blog/2018/nao-confunda-mais-comunicacao-interna-com-comunicacao-administrativa/> Acesso Em 04 Jun. 2021.

Frases De GEORGE BERNARD SHAW. Pensador. Disponível Em: https://www.pensador.com/george_bernard_shaw_frases/ Acesso Em 10 Out. 2021

GARCIA, RITA. Desmistificando O Marketing: Uma Abordagem Sobre Comunicação Interna . Interior Notícias. 21 Jan. 2021. Disponível Em <https://www.interiornoticias.com/post/desmistificando-o-marketing-uma-abordagem-sobre->

Comunica%C3%A7%C3%A3o-Interna Acesso Em 10 Jul. 2021.

M. BARRY, JONH. A Grande Gripe: A Historia Da Gripe Espanhola , A Pandemia Mais Mortal De Todos Os Tempos. Editora Intriseca. Disponivel Em https://books.google.com/books/about/A_Grande_Gripe_A_Hist%C3%B3ria_Da_Gripe_Espa.html?hl=pt-br&id=6y_edwaaqbaj/ Acessado Em 18/Mai. 2021

MUNIZ, CARLA. Agradecimentos De Tcc (Modelo Pronto E Exemplos). Toda Matéria. Disponível Em: <https://www.todamateria.com.br/agradecimentos-tcc/> Acesso Em 05 Jun. 2021.

NEVES, DANIEL. Gripe Espanhola : Onde Surgiu, Como Difundiu , Mortes – Brasil Escola.

SACCHETTO, DOUGLAS. Estudo Sobre A Liderança: Histórico E Etimológico. Papyrus Contabilidade, 03 Out. 2019. Disponível Em: <https://contabilidadepapyrus.com.br/estudo-sobre-lideranca/> Acesso Em: 07 Set. 2021

SAMPAIO, LUCAS. Mundo Passa Por Mais 4milhoes De Morte Por Covid. G1 Globo. Disponivel Em <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2021/07/07/mundo-passa-de-4-milhoes-de-mortes-por-covid-mas-numero-subestima-o-total-de-vitimas-diz-oms.ghtml> / Acessado Em 07/ Set 2021.

VAZZOLER, ERIC. Comunicação Organizacional – O Que É, Tipos, Importância E Como Melhorar A Da Sua Empresa. Endomarketing.Tv. Disponível Em: <https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/> Acesso Em 07 Jun. 2021.