

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO DA
COMUNICAÇÃO INTERNA – UMA ABORDAGEM DA INTERAÇÃO DA EQUIPE
A FAVOR DAS OPERAÇÕES LOGÍSTICAS NA EMPRESA TEMPO REAL
TRANSPORTES E LOGÍSTICA EIRELE.**

Autores:

Nayara Karine Silva¹

César Gomes de Freitas²

¹ Tecnóloga em Logística pelo Instituto Federal do Acre.

² Docente do curso de Tecnologia em Logística do Instituto Federal do Acre – Campus Rio Branco.

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO DA
COMUNICAÇÃO INTERNA – UMA ABORDAGEM DA INTERAÇÃO DA EQUIPE
A FAVOR DAS OPERAÇÕES LOGÍSTICAS NA EMPRESA TEMPO REAL
TRANSPORTES E LOGÍSTICA EIRELE.**

RESUMO

De maneira geral a comunicação é um dos recursos mais preciosos para a humanidade desde o Período Paleolítico, onde a comunicação entre os indivíduos foi essencial para o desenvolvimento populacional. Neste presente artigo a intenção coletar dados de como funciona a interação dos colaboradores na empresa pesquisada e análise geral da avaliação da comunicação na empresa e como esta influencia diretamente ao desempenho das atividades logísticas. Observaremos a disposição dos funcionários em atender e ser atendido nas diversas solicitações da organização, e se de fato conseguem identificar que o trabalho em equipe torna as operações logísticas mais efetivas, refletindo no desenvolvimento da empresa e individual, garantindo o reconhecimento de mercado da transportadora. Em síntese, é necessária uma mudança cultural da sociedade, precisamos ser mais participativos e não economizar nas informações repassadas de maneira coerente, para que o receptor interprete da maneira correta e o objetivo da mensagem seja atendido. Na transportadora identificaremos de que maneira a comunicação organizacional pode ser considerada uma ferramenta estratégica nos procedimentos logísticos, e conforme os resultados obtidos apresentarão sugestões de melhoria para empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação empresarial, Problemática Organizacional, Operações Logísticas, Transportes Rodoviário de Cargas.

ABSTRACT

In general communication is one of the most precious resources for humanity since the Paleolithic Period, where communication between individuals was essential for population development. In this article the intention to collect data of how the interaction of the collaborators in the company researched works and general analysis of the evaluation of the communication in the company and how this directly influences to the performance of the logistic activities. We will observe the willingness of employees to meet and be met in the various requests of the organization, and if they can identify that teamwork makes logistics operations more effective, reflecting the company and individual development, guaranteeing the carrier's market recognition. In short, a cultural change in society is necessary, we need to be more participatory and not economize on the information transmitted in a coherent way, so that the recipient interprets in the correct way and the objective of the message is met. In the carrier we will identify how organizational communication can be considered a strategic tool in logistics procedures and according to the results obtained will present suggestions for improvement for the company.

KEYWORDS: Business Communication, Organizational Issues, Logistics Operations, Freight Road Transport.

INTRODUÇÃO

A comunicação é um dos recursos mais preciosos para a humanidade, tendo em vista a sua necessidade desde a Pedra Lascada conhecida como Período Paleolítico na Pré-história, a comunicação entre os indivíduos se baseava em sons e ruídos, pinturas rupestres e desenhos feitos em paredes de cavernas, que eram utilizados para marcar o tempo, trocar experiências e transmitir mensagens e sentimentos. O que com o passar do tempo foi se aperfeiçoando e hoje nossa comunicação é reproduzida através da fala e escrita de determinados idiomas.

Mediante o contexto teórico em que a comunicação é um dos recursos mais preciosos para desenvoltura de diversas tarefas, estudaremos o caso da transportadora Tempo Real Transportes & Logística EIRELE identificando as formas de comunicação utilizada pelos seus gestores, buscando identificar de que maneira a comunicação é utilizada como ferramenta de estratégia logística para que as operações e atividades sejam executadas com êxito na empresa, permitindo assim, a tramitação entre remetente e destinatário sem que haja desencontro de informações e possíveis transtornos.

Observaremos a existência de dificuldades de relacionamento interpessoal no ambiente profissional, podendo acarretar em desentendimentos entre os componentes da equipe e conseqüentemente desalinhando o fluxo de informações e logística da empresa.

Contudo, apresentaremos sugestões para empresas que possa proporcionar crescimento profissional e empresarial em termos de condições de trabalho e custos financeiros.

- Os objetivos do trabalho são identificar a percepção da equipe em relação à importância da comunicação, de que maneira a comunicação pode colaborar com o trabalho em equipe e o fluxo da cadeia produtiva logística da empresa;
- A importância da liderança para organização, observando o relacionamento entre os colaboradores e a gerência da empresa e se o desempenho da equipe está relacionado à presença do líder;
- A disponibilidade para contribuir com o diálogo entre os setores e sua essência;
- Qual a avaliação do processo de comunicação e o que pode ser feito para contemplar a excelência;
- Após a análise, a pretensão é apresentação deste trabalho com características quantitativas a partir da recolhida de dados da transportadora, sugerir supostas soluções que venham acarretar crescimento empresarial e profissional;
- Explicar como de fato a comunicação organizacional é um dos recursos mais preciosos para a funcionalidade eficiente de todos os setores empresariais.

REFERENCIAL TEÓRICO

Logística Empresarial

A imprescindibilidade pela logística é advertida após a Segunda Guerra Mundial, onde os fornecedores constatam que seus consumidores estão cada vez mais exigentes e sua demanda cresce intensamente.

Segundo Paoleschi (2008), após o término da Segunda Guerra Mundial, em 1945, o mundo necessitava de todos os tipos de produtos possíveis para reiniciar seu crescimento. As indústrias produziam a todo vapor e o método de produção era o trimestral.

Mediante este cenário, já encaramos a necessidade de desenvolver novas habilidades para atender a demanda. Quando os pedidos eram feitos de maneira trimestral, agora passa a ter um novo planejamento estratégico para suprir as exigências do novo tempo.

Compravam-se os insumos por períodos de três meses e os lotes de produção seguiam a mesma periodicidade até o ano de 1959, quando as empresas Bosch, GE e Westinghouse Electric Company criaram o sistema MRP (*Material Resources Planning* ou Planejamento dos Recursos Materiais). Iniciou-se o ciclo de planejamento porque o mundo já não absorvia tudo que se oferecia na velocidade da oferta e no volume trimestral (PAOLESCHI, 2008).

Contudo, houve a necessidade de modernização de acordo com a revolução industrial. Os sistemas estão em constante evolução e desenvolvimento com intensão de simplificar cada vez mais os processos de produção.

Os colaboradores empresariais costumam manifestar-se de maneira abusiva, pronunciando que não é sua função produzir, quando na realidade para estabelecer a cadeia logística, todos os setores devem participar das operações, através da comunicação e trabalho em equipe e não por atitudes isoladas de apenas um funcionário. Quando estes estão devidamente motivados só tem a oferecer resultados positivos e crescentes para o desenvolvimento da empresa.

Mesmo com o uso de sistemas logísticos avançados, nenhuma empresa será bem-sucedida se os seus funcionários não forem treinados, capacitados e motivados para o trabalho em equipe voltado a busca de resultados eficientes e eficazes. (PAOLESCHI, p. 15, 2008)

De acordo com Paoleschi (2008), se eles tiverem o conhecimento de como funciona o “chão de fábrica”, certamente buscarão o resultado que a empresa precisa, que lhes trará autoestima e condições para preencher seus planos de carreira.

Algumas pessoas abstraem de um conhecimento distorcido da logística, voltado a atividades de transportes, armazenagem e transferência de mercadorias. Outras imaginam apenas que deve ser o planejamento estratégico para desenvolver operações nas empresas, no entanto, quando se estuda a logística conseguimos presenciar em diversas áreas.

A logística pode e deve ser empregada nas mais diversas áreas, uma delas é a comunicação, empregando um bom projeto de logística podemos desenvolver a capacidade dos setores de se comunicar e interagir, evitando desencontro de informações e desperdícios para a empresa. (NORONHA, 2013).

Atualmente, em todos os meios organizacionais a logística é de suma importância para desenvolver oportunidade de reduzir o custo e crescimento organizacional no mercado, mediante planejamento estratégico de seus suprimentos e garantia da qualidade de serviço, as organizações traçam estratégias para garantir a satisfação e fidelidade de seus clientes.

Comunicação Organizacional

Desde a era primitiva, os seres se relacionam por meio da comunicação, seja ela falada, escrita ou gesticulada. A comunicação é essencial para viver em sociedade, por meio do desenvolvimento dos meios de comunicação, cada vez mais vem tornando possível a relação e aproximação do homem no âmbito social. O meio comunicativo gera interação humana e garante o êxito e desenvolvimento organizacional quando executado pelos colaboradores.

Stoner (1995, p. 338) cita que “a comunicação organizacional é um processo através dos quais os administradores exercem as funções de: planejar, organizar, liderar e controlar as ações da organização”.

De fato, planejar, organizar, liderar e controlar as ações pode garantir um desenvolvimento organizacional preciso e eficaz, quando estes unidos a uma boa interação comunicativa do grupo, temos uma empresa no caminho do sucesso no mercado atuante, seja ela de qualquer área comercial, industrial e distribuição.

Para Chiavenato (2000, p.142), “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”.

Acredita-se que as organizações vêm trabalhando para aprimorar a comunicação entre os setores, garantindo assim o fluxo de informações e mediante este alcançar o desenvolvimento interno da empresa que de maneira direta vai proporcionar o crescimento empresarial no mercado e individual de cada profissional.

Para Megginson (1986, p. 279):

Comunicação organizacional é o processo de transferir significados sob a forma de ideias ou informações de uma pessoa para outra, é a cadeia de entendimento que liga os membros das várias unidades de uma organização em diferentes níveis e áreas.

E o autor Shermerhorn (1991, p. 251), define a comunicação organizacional como o processo específico pelo qual a informação se movimenta dentro de uma organização, e entre a organização e seu ambiente.

Robbins (2002) sugere que a informação tem quatro funções dentro de uma organização:

- a) controle: manuais, normas e hierarquias da organização que devem ser seguidas;
- b) expressão emocional: a empresa é o lugar onde as pessoas passam grande parte do tempo, por este motivo torna-se o local onde são expressos muitos sentimentos e frustrações;
- c) informação: principal função da comunicação, fazer a informação chegar corretamente ao destinatário;
- d) motivação: dar feedback (realimentação) ao colaborador sobre o seu desempenho e sobre o que a empresa espera dele, para deixá-lo mais motivado, visto que ele nota quando há interesse da organização com o desempenho das suas tarefas.

Possuindo duas direções horizontal e vertical, para Robbins (2005), a comunicação vertical se subdivide em descendente e ascendente. A primeira é aquela da direção para subordinados, em que são passadas as normas, diretrizes e/ou instruções de trabalho da organização. Segundo Torquato (1991), a problemática nesse tipo de informação são as retenções das informações pelas gerências. Acredita-se que com a retenção de informações aumenta o nível de influência e domínio sobre seus subordinados. Já a comunicação ascendente, de baixo para cima, ocorre quando os subordinados enviam à direção um feedback. Essa comunicação pode ocorrer por meio das avaliações de desempenho, pesquisas de clima, caixa de sugestões, entre outros.

A comunicação horizontal é aquela que ocorre entre colaboradores de um mesmo nível hierárquicos. Na concepção de Torquato (1991), esse tipo é um importante meio para padronizar e organizar as ideias e as informações da organização, visando à composição dos objetivos para conquista das metas empresariais. No entanto, para que os fluxos de comunicação atinjam a todos, é necessário utilizar o canal correto de acordo com o objetivo que se deseja atingir.

Na prática empresarial o fluxo de informação é relevante para o bom funcionamento da organização, contando com processos estruturados e capazes de lidar com a comunicação interna e externa. Segundo Medeiros e Hernandez (1999, p.227) “a comunicação interna permite a empresa ter consciência de si mesma, adaptar-se ao ambiente”. Laborar em conformidade, obtendo informações e recursos necessários para manter a harmonia da organização. A empresa necessita de sintonia dentre os setores que estão interligados para garantir a satisfação do cliente quando solicitados seus serviços.

Muitos são os erros vivenciados por não ocorrer uma troca de informação, um olhar diferenciado, uma atenção momentânea de dirigir a informação correta a quem se faz necessária. Uma simples falha comunicativa pode gerar custos, estresse e até mesmo demissões, por não ocorrer conforme planejado ao longo da cadeia.

A importância da comunicação na logística

A Logística é a interação entre as partes envolvidas na operação com um objetivo comum devendo cumprir prazo e nível de qualidade de serviço, sendo assim, não está ligada

apenas a expedição, transporte, armazenagem e entrega de mercadorias como a maioria pensa, na realidade ela está presente por todos os segmentos da empresa, sendo comunicação interna uma das mais importantes na organização. Damante (1999, p.13) afirma que a "comunicação interna engloba todos os atos de comunicação que se produzem no interior de uma organização e que variam nas modalidades em que são utilizados, nos meios de divulgação e nas funções que desempenham".

De acordo com o que propõe Rego, o fluxo de comunicação para alcançar seu equilíbrio, os mecanismos de comunicação organizacional devem se movimentar em três fluxos.

Assim como Robbins, para Rego (1986, p.41) os fluxos exercem grande influência sobre a eficácia do processo. Os fluxos são na direção vertical: ascendente e descendente e, na direção horizontal, o fluxo lateral.

O fluxo de comunicação ascendente é responsável pelo envio das comunicações da base para o topo, já o fluxo descendente é responsável pelo encaminhamento das comunicações que saem do topo para base. A comunicação pode ser direcionada de maneira horizontal, representada pelo o fluxo de comunicação lateral, é responsável pelas comunicações no mesmo nível funcional. (REGO, 1986, p.45)

É do entendimento que a comunicação ascendente repassa as expectativas, anseios e sugestões de informações funcionais e operacionais para os superiores, no momento que a descendente é as normas regulamentadas e procedimentos pré-determinados pelos superiores. Enquanto o fluxo lateral permite o entrosamento e interação dos colaboradores e contribui para o desempenho da cadeia.

Rego (2010, p.43) também aborda um fluxo, que é diagonal, que trata de mensagens trocadas entre um superior e um subordinado localizado em outra área/departamento, comuns em organizações mais abertas.

Portanto, é necessário que a organização tenha uma linha de compreensão a respeito da importância da comunicação, e de maneira geral possa garantir o fluxo de informações para o desenvolvimento efetivo da empresa e crescimento individual dos colaboradores.

A comunicação e a logística devem caminhar juntas para assegurar o desempenho em excelência das operações. A comunicação é extremamente indispensável entre os membros de um mesmo setor, entre os membros de distintos setores da empresa e da empresa com seus clientes. Corrado (1994, p. 6), destaca que "o papel da comunicação não deve ser de tentar corrigir alguma falha existente entre o empregador e o empregado, mas sim criar valores mensuráveis para a organização, por meio de seu uso eficiente".

Exemplo: Encarregado operacional providenciou o embarque de mercadoria, antecipado ao agendamento de entrega enviado por e-mail, para que quando este fosse respondido o caminhão já estivesse carregado, no entanto, ele não aguardou o retorno do e-mail confirmando o agendamento e simplesmente mandou o caminhão para entrega que não foi recebido pelo destinatário por falta de espaço em seu centro de distribuição. Fato este que

gerou custo de hora extra para dois funcionários e combustível de ida e retorno até o segundo distrito da cidade.

Neste caso acima, a intenção do encarregado era tornar a operação mais ágil e eficiente, no entanto, para este tipo de cliente há necessidade de aguardar seu retorno de disponibilidade para recebimento da mercadoria. Logo a decisão precipitada e falta de comunicação com o responsável pelo agendamento com o cliente ocasionou a necessidade de reentrega gerando custos adicionais que poderiam ser evitados.

Noronha (2013) explica que a logística pode ser aplicada em dois tipos:

Logística orientada para a informação: neste caso o foco é facilitar a troca de informações entre os participantes da cadeia, administrar e facilitar as captações além das trocas de informação é o que faz com que o intuito deste tipo seja alcançado que é sempre o crescimento global e não apenas de um dos participantes, porém como falamos de departamentos diferentes devemos sempre interagir de forma cautelosa. Logística orientada: devemos conhecer bem quem é o setor que receberá a informação, qual a metodologia de trabalho, as pessoas que compõem a gerencia do departamento, como é que lidam com críticas ou elogios, se aceitam receber orientações para que possamos a partir destes dados saber manusear melhor a informação, as palavras certas e também qual o melhor veículo para esta informação, e como o visto no item anterior, deixando sempre claro que é sempre para melhoria do projeto/processo, e desenvolvimento de toda a empresa.

METODOLOGIA

O presente trabalho foi proposto de forma quantitativa, com base em teorias de autores que discorrem sobre o tema comunicação no âmbito organizacional e seus efeitos para o desenvolvimento empresarial e individual dos colaboradores. Teve como objeto de pesquisa a empresa TEMPO REAL TRANSPORTES E LOGÍSTICA, residente na cidade de Rio Branco/AC com filiais em Guarulhos/SP, Porto Velho/RO e Cruzeiro do Sul/AC, responsável pelo transporte de mercadorias de diversos clientes deste Estado, a empresa possui sete anos de mercado e certo favoritismo entre seus clientes, conforme pesquisa de mercado realizada naquela empresa, por dedicar-se ao transporte seguro e rápido.

Realizamos no dia 23 de agosto de 2016, uma palestra com colaboradores do setor administrativo e operacional com cerca de quinze empregados, entre eles estavam presentes cargos de chefia, gerencia operacional e comercial, componentes do setor administrativo, fiscal e financeiro, e alguns motoristas que compõe o setor operacional de entregas de mercadorias, com faixa de idade de 21 a 43 anos, participantes de diferentes níveis intelectuais, sendo em sua maioria com nível médio completo, outros somente com escolaridade fundamental, e um destes com superior completo (funcionária do setor administrativo). Onde foi proposta leitura compartilhada, dinâmica e, na sequência, foi

aplicado um questionário com o objetivo de recolher suas opiniões de como se faz presente a comunicação na transportadora e qual sua real importância para as operações logísticas. Durante a aula, tivemos participação de toda a turma e no dia posterior a clima organizacional estava mais interativo entre os funcionários.

Após procedimento de aplicação dos mesmos, os dados coletados foram lançados em gráficos, possibilitando um estudo aperfeiçoado, análise dos resultados obtidos e interpretação com base na teoria estudada.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

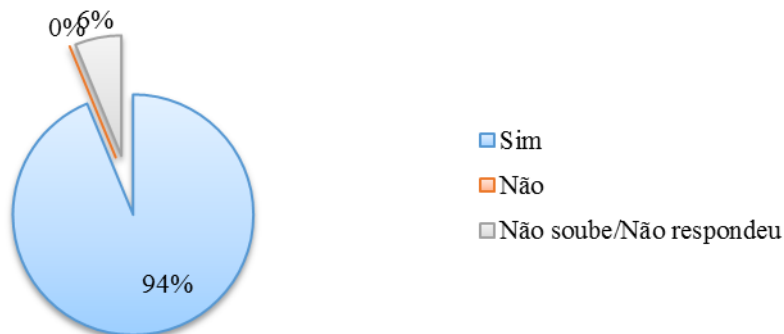
O estudo de caso foi realizado na transportadora e prestadora de serviços logísticos Tempo Real Transportes da cidade de Rio Branco, fundada em 2009 a empresa é constituída individualmente de responsabilidade limitada atuante do regime lucro real, considera seu desenvolvimento rápido, pois em apenas sete anos de mercado está na liderança dentre as concorrentes na modalidade frete FOB (*Free On Board*) **significa dizer que o frete é de responsabilidade do destinatário da mercadoria**, trabalha com o transporte de qualquer tipo de mercadoria fracionada e por seu comprometimento com o cliente e facilidade pra negociação, atende grandes empresas abastecedoras de produtos básicos na capital e no interior como supermercados, distribuidores e loja de matérias de construção. Atualmente possui matriz em Rio Branco, com filiais nas cidades de Guarulhos/SP, Porto Velho/RO e um ponto de apoio na cidade de Cruzeiro do Sul/AC contabilizando em torno de cinquenta funcionários para contemplar as necessidades operacionais e administrativas da empresa.

Dentre as respostas da pesquisa realizada entre os colaboradores da empresa foi possível analisar que:

- A importância da comunicação na empresa

Levando em consideração a excelência na execução eficaz das atividades logísticas e o desempenho da prestação de serviço da empresa para a equipe entrevistada 94% considera que a comunicação é essencial para a organização e 6% não souberam ou não responderam.

1. Você considera que a comunicação é um fator essencial para as organizações?

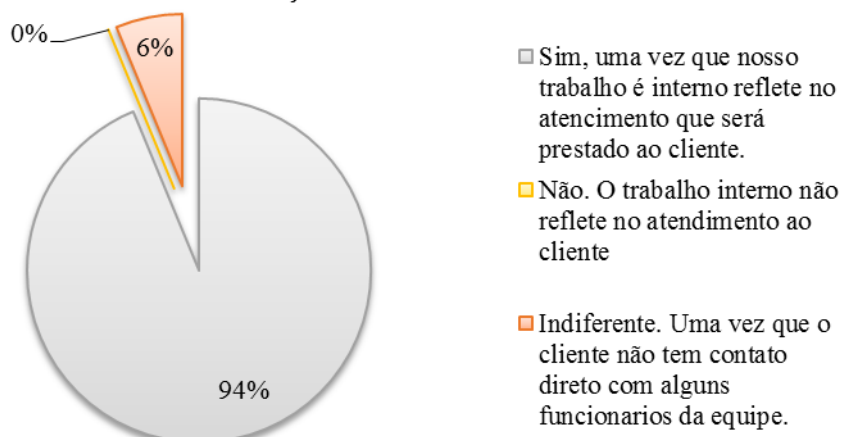


É perceptível a importância da comunicação para o desenvolvimento da cadeia produtiva no âmbito organizacional, uma vez que esta é essencial nas atividades logísticas e desempenho eficaz da prestação de serviço da empresa.

- Trabalho em equipe

Quando questionado a respeito do trabalho em equipe e se este é essencial para o desenvolvimento da empresa de maneira a refletir na satisfação do cliente, observamos que 94% afirmam que sim, uma vez que o trabalho interno reflete no atendimento que será prestado ao cliente e já para 6% responderam ser indiferente, uma vez que o cliente não tem contato direto com alguns funcionários da equipe que trabalham interinamente.

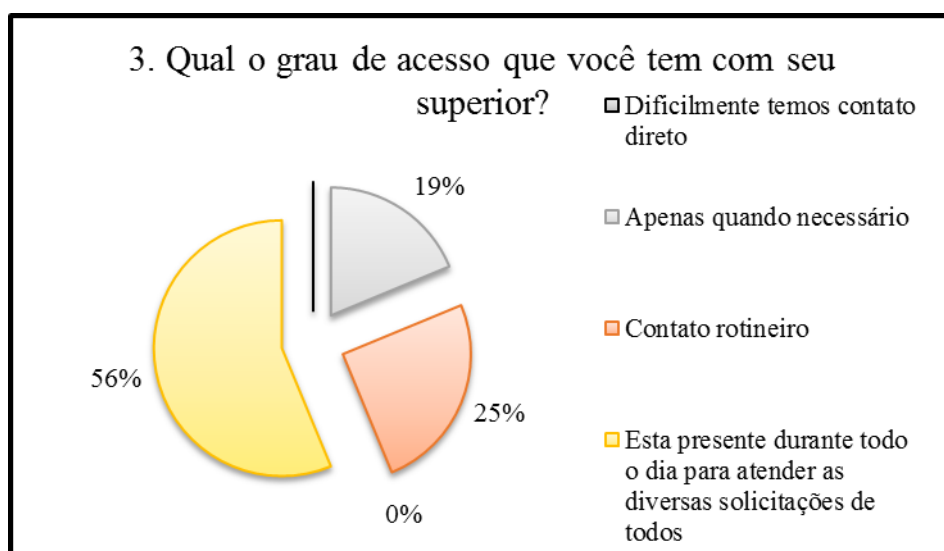
2. O trabalho em equipe é essencial para o desenvolvimento da empresa de maneira a refletir na satisfação do cliente:



É claro que para o entendimento da maioria o trabalho em equipe é essencial para o desenvolvimento da empresa de maneira a refletir no atendimento final, PAOLECH (2008) cita a eficiência e eficácia quando o trabalho realizado em equipe.

- Acessibilidade com superior

Sobre o grau de acesso ao superior da equipe 19% costumam o procurar apenas quando há necessidade, 25% possuem contato rotineiro e 56% afirmam que o chefe se faz presente durante todo o dia para atender as diversas solicitações de todos e acompanhar as operações do dia-a-dia.

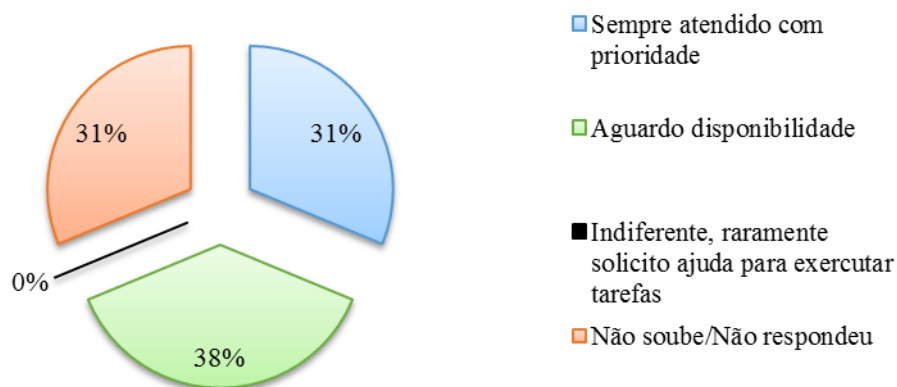


Levando em consideração a citação de REGO (2010), podemos verificar a disponibilidade da gerência na empresa a maior parte do tempo, considera-se imprescindível o acompanhamento rotineiro do chefe em todos os setores, estabelecendo a interação de superior com subordinado para auxílio em problemas esporádicos que necessitam de uma visão diferenciada e cuidados específicos por parte do diretor, podendo citar como exemplo a visita de um auditor fiscal.

- Prestações de serviços entre setores

Questionados sobre as solicitações feitas a outros setores e se esta é atendida com a rapidez necessária 31% sempre são atendidos com prioridade, no entanto 38% afirma aguardar disponibilidade e 31% não opinaram.

4. Quando necessário solicitar informações ou demandas para outros setores da empresa, você é sempre atendido com a rapidez necessária?

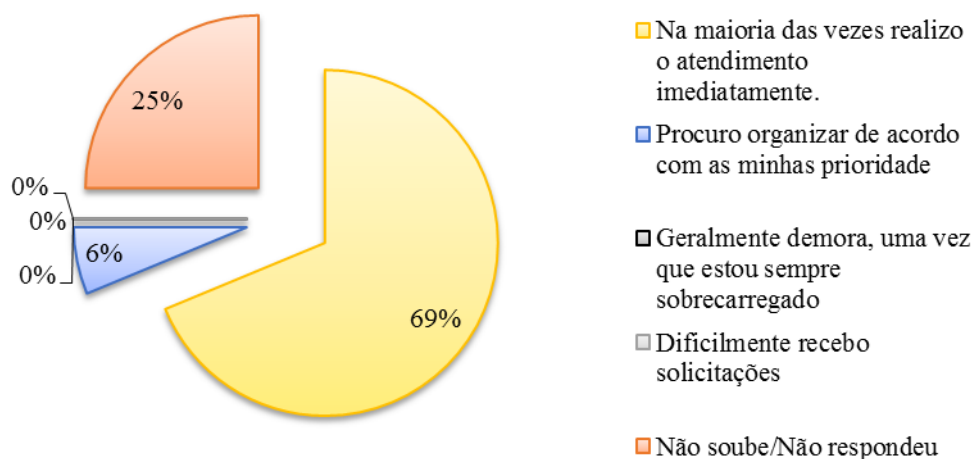


É indispensável à solicitação de ajuda entre os setores, uma vez que se trata de uma organização e para o êxito do trabalho e satisfação do cliente é necessário à interação da equipe, quanto aos resultados obtidos, percebemos o público entrevistado dividido entre as alternativas conforme distribuição gráfica acima.

- Disponibilidade dos setores

Quando interrogado sobre a interação e da disponibilidade de atender as diversas solicitações entre os membros 69% na maioria das vezes realizam o atendimento imediato, 25% não souberam/ não responderam e 6% atendem a solicitações de acordo com as suas prioridades.

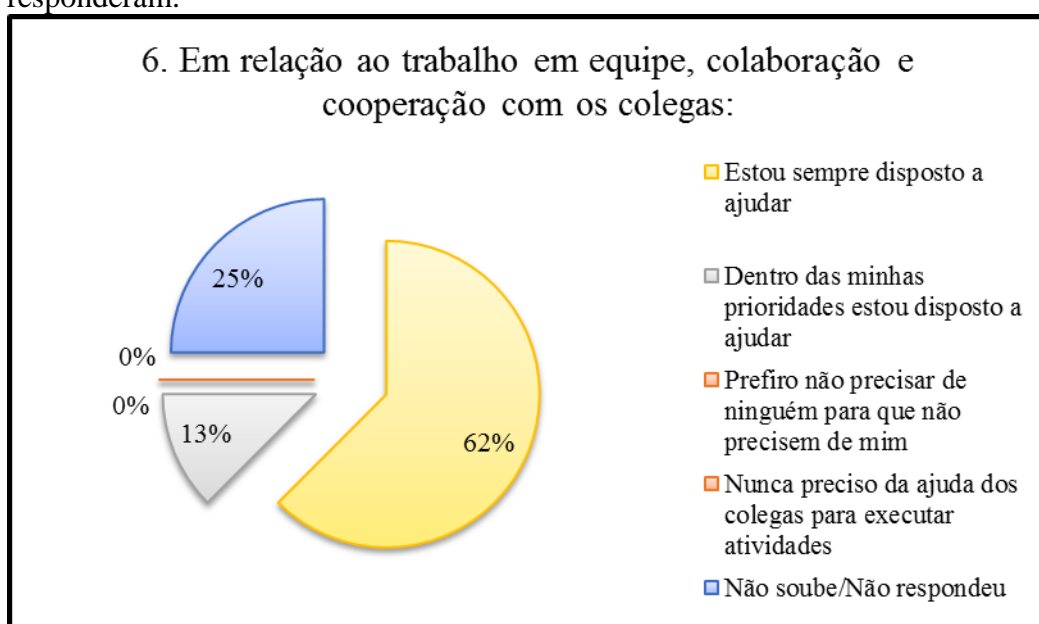
5. Quando necessário informar ou ajudar outros setores da empresa, você:



Conforme citado anteriormente, a interação é fundamental no trabalho em equipe, e uma vez que fazemos algum tipo de solicitação e queremos ser atendidos com retorno imediato, este deve ser recíproco quando recebemos solicitações de diferentes setores que compõe a empresa e de acordo com os dados acima, temos a percepção que a maioria prioriza o atendimento imediato de maneira a colaborar com interação do grupo organizacional.

- Colaboração e cooperação com os colegas

Verificado a disponibilidade individual para colaboração e cooperação com os colegas 62% estão sempre dispostos a ajudar para o eficiente trabalho em equipe proposto, quando 13% se dispõem a ajudar dentro das suas prioridades e 25% não souberam/ não responderam.

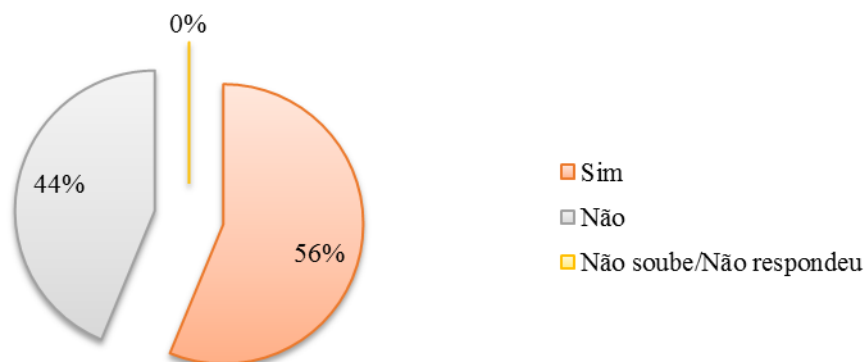


Com o resultado acima, podemos confirmar a colaboração entre equipe referente ao questionamento anterior, identificamos que a maior parte dos colaboradores está disposta a cooperar e garantir a integridade e cadeia produtiva da empresa.

- Negação de atendimento quando solicitado

Indagado sobre algum atendimento individual ou solicitação feita a um colega da equipe 56% confirmam que uma ou mais vezes deixou de ser atendido e 44% negam terem deixados de ser atendidos nas suas solicitações.

7. Você alguma vez deixou de ser atendido quando solicitou informações ou demandas para um colega?



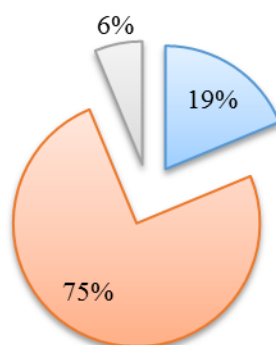
Quando a informação não decorre como previsto, corre o risco de acarretar interrupções no procedimento das operações, tendo em vista, na pesquisa supracitada acima temos um público dividido o que expõe uma contradição quanto ao resultado da questão anterior.

- Resolução de problemas empresariais

No dia-a-dia, 75% dos colaboradores preferem trabalhar e resolver os problemas operacionais em equipe, 19% opta por trabalhar sozinhos nas resoluções e 6% não souberam/não responderam.

8. No dia-a-dia de trabalho, você prefere resolver os problemas

Sozinho Equipe Não soube/Não respondeu

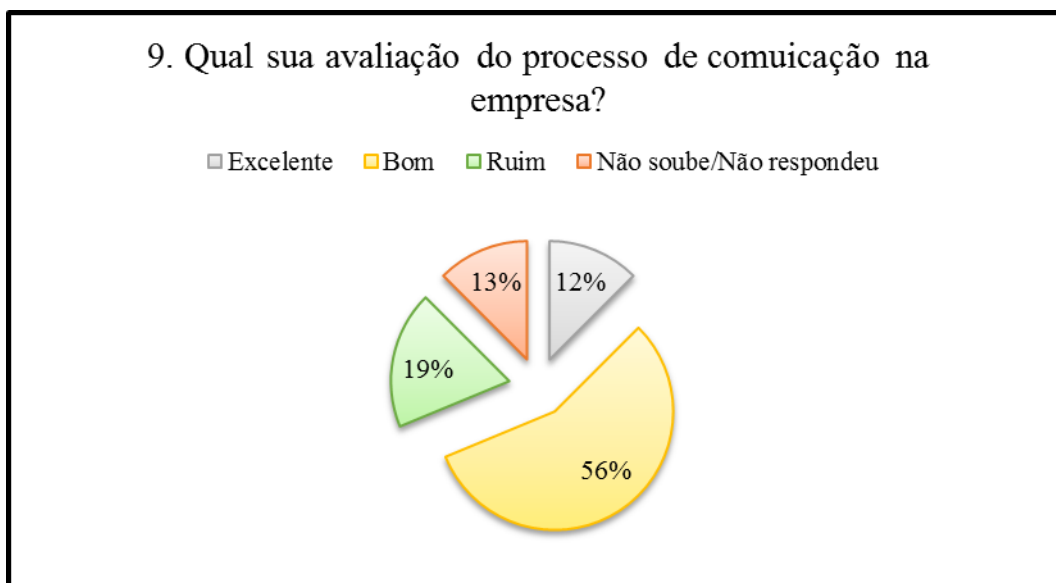


De fato, o trabalho colaborativo entre a equipe, assegura uma cadeia mais produtiva, no entanto, em determinadas situações o responsável por um setor específico já acostumado com sua rotina de trabalho, consegue realizar determinada atividade sozinho. Porém, não

significa dizer que isola do resultado final na produtividade da empresa, tendo em vista que o sucesso da empresa depende da união de todos os setores.

- Avaliação do desempenho da comunicação empresarial

Quanto à avaliação do processo de comunicação interna na empresa pesquisada, 12% classificam com excelente, 56% bom, 19% ruim e 13% não souberam/ não responderam.



De maneira geral para o bom funcionamento organizacional é necessário ter um bom relacionamento entre os colaboradores o que reflete de maneira positiva na comunicação entre eles. Neste questionamento, temos um público dividido para as alternativas expostas, no entanto, o que garantiria um índice produtivo insuperável é o de percentual inferior.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo de caso, identificamos a equipe que compõe a empresa e o entendimento deste a respeito da importância da comunicação para a cadeia logística da empresa. Tendo em vista os resultados obtidos, podemos considerar um bom relacionamento entre a equipe, no entanto, de maneira geral tudo que está bom pode ser melhorado quando damos o nosso melhor. Conforme apresentado no referencial teórico, a interação da equipe quanto à comunicação e ajuda mútua garante a excelência nas operações logísticas e conseqüentemente o desenvolvimento empresarial e profissional individual dos colaboradores. Sendo assim, diante dos resultados abordados, a empresa pode realizar melhorias para excelência, para isso foram propostas algumas sugestões e recomendações para questões que deixam a desejar o desempenho. Com isso, beneficiaremos a empresa, qualificaremos os funcionários e garantimos a satisfação do cliente.

Com os resultados abordados, propomos que o líder se mantenha a frente para o bom desempenho da equipe, abordando a liderança compreensiva de maneira que esteja aberto

para receber opiniões de seus colaboradores, pois liderança exige entendimento para saber aceitar ideias de seus subordinados, aperfeiçoando-as e colocando em prática para oferecer crescimento da equipe e organização. Indicamos ainda que no momento da contratação haja um elo entre contratante e contratado, que a empresa possa ofertar treinamento para o novo funcionário de maneira a desenvolver as suas habilidades para contemplar o quadro de colaboradores positivamente, e não só para os novos funcionários, mas que periodicamente, possa ser ofertada capacitações a toda equipe, motivando constantemente os profissionais e membros de setores distintos possa interagir em momentos dinâmicos. Importante também haver reciprocidade de atendimento das solicitações entre os setores, funcionários dispostos a trabalhar em equipe, compartilhar conhecimentos e retorno imediato a solicitações. Repassar a ideia de fazer do respeito e educação-moral uma religião dentro da organização, pois gentileza gera gentileza, e o processo de comunicação em excelência só pode ser obtido se cada um fizer sua parte.

Contudo, praticando a dinâmica comunicação e interação do grupo organizacional, garantimos que empresas de qualquer ramo possam prosperar no mercado e garantir seu sucesso e estabilidade, gerando emprego e renda, movimentando o capital de sua região.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PAOLESCHI, Bruno. **Logística Industrial Integrada, de planejamento, produção, custo e qualidade a satisfação do cliente**. 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão mais abrangente da moderna administração das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

TORQUATO, G. **Cultura, poder, imagem e comunicação**. São Paulo: Pioneira, 1991.

NORONHA, A. **Logística na comunicação empresarial interna**, 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/logistica-na-comunicacao-empresarial-interna/72768/> Acesso em 24 de abril 2016.

SCHERMERHORN JR, John R. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 3. ed. Rio Grande do Sul: Bookman, 1991.

STONER, James A. F. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1995.

MEGGINSON, Leon C. & MOSLEY, Donald C, & OIETRI JR, Paul H. **Administração, Conceitos e Aplicações**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1986.

ROBBINS, Sthephen P. **Comportamento Organizacional**. 9º Edição São Paulo: Prentice Hall, 2002 637 p. Tradução de Organization Behavior / E-Business Upddate Edition

MEDEIROS, João B.; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DAMANTE, Nara. **Boa comunicação interna é vantagem competitiva. Comunicação empresarial.** São Paulo, 1999.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial / comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas.** São Paulo: Summus, 1986.

CORRADO, F. M. **A Força da Comunicação.** Trad. Bárbara T. Lambert. São Paulo: Makron Books, 1994.