

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NO ÂMBITO INDUSTRIAL: um estudo em uma indústria de embalagens do município de Lagarto/Se.

Tatiane Rocha Santos

RESUMO

A proposta desse estudo é salientar a importância de uma coordenação efetiva em uma indústria de embalagens, onde é possível o pesquisador vivenciar a aproximação da realidade industrial com o conhecimento científico; identificar os principais fatores que ocasionam a falta de coordenação e demonstrar como são os procedimentos e técnicas de trabalho do setor de planejamento e controle de produção no âmbito organizacional, enfatizando as necessidades de melhor integração na comunicação entre todos os setores que compõe o processo produtivo da organização. Foram abordados conteúdos a respeito do compartilhamento de informações e a importância da integração da comunicação interna e a sua evolução como vantagem competitiva para as organizações. Fala-se também a respeito da comunicação em geral e seus principais impactos para a organização quando usadas de maneira incorreta despertando o interesse do leitor pela pesquisa aqui apresentada.

No ambiente dinâmico e competitivo atual, as organizações públicas ou privadas vêm investindo cada vez mais recursos em projetos para trazer benefícios para a organização, forçando a procura por inovação, diferencial competitivo e melhores resultados. Com base nisso, as empresas estão investindo fortemente em tecnologias de comunicação e integração de seus colaboradores, com o objetivo de coordenar e administrar a organização com uma melhor produção seja ela em qualidade, produtividade e lucratividade.

Palavras-chave: Comunicação Interna, Integração, Coordenação efetiva empresarial.

1 INTRODUÇÃO

No mundo empresarial, as organizações tem sempre a necessidade de desenvolver um novo padrão de produção de bens e serviços pois, com a crescente movimentação dos mercados e a crise no país, as empresas buscam ferramentas inovadoras que auxiliem nos processos do âmbito organizacional como forma de melhoria dos resultados internos e redução dos impactos causados pela distorção de informações ao longo de toda a cadeia do processo produtivo.

A comunicação tem sido uma ferramenta de suma importância nas organizações, onde os colaboradores é quem detêm esta ferramenta e usada de forma clara e correta contribui para o sucesso no processo decisório empresarial, tanto em produtividade como em lucratividade da organização.

Dessa forma a questão problema desse estudo é: **O compartilhamento de informações pode interferir na coordenação efetiva da indústria?** Diante disto, este trabalho pretende mensurar a importância da comunicação interna dentro da organização e estudar o tipo de comunicação entre as partes envolvidas no processo de forma geral.

Portanto, esta pesquisa teve como objetivo geral: Avaliar as técnicas e procedimentos de integração de comunicação interna dos setores, observando os impactos causados pela distorção das informações ao longo do processo;

Para atingir este objetivo foi necessária a apresentação dos seguintes objetivos específicos: elencar os principais fatores de riscos que dificultem a coordenação efetiva da indústria; avaliar as causas que impedem melhores previsões de demanda na indústria de embalagens; propor oportunidades de melhoria para que haja facilitação no compartilhamento de informações em todos os setores de forma integrada.

A motivação para a escolha deste tema surgiu a partir da necessidade de não apenas facilitar e melhorar os procedimentos operacionais da empresa, como também mostrar a importância da comunicação interna entre todas as vertentes dentro de uma organização, sejam materiais, humanas ou financeiras.

A contribuição desse trabalho é proporcionar informações específicas e detalhadas que possibilitam uma profunda análise dos fatos. As análises metodológicas serão definidas por meio de pesquisas bibliográficas, sabe-se que o conhecimento científico é aquele que resulta através da investigação dos fatos e fenômenos identificados da pesquisa para estabelecimento dos objetivos. Apresenta características de uma pesquisa exploratória primária qualitativa, em virtude de buscar a compreensão de fenômenos amplos e complexos de natureza subjetiva. Para Gil (2006), pesquisa exploratória é realizada numa área que a pouco conhecimento acumulado e sistematizado, tendo como maior objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, para torná-lo mais explícito ou para construir hipóteses. Dessa forma, este tipo de pesquisa visa um maior aprofundamento

pretendendo contribuir para o esclarecimento de um tema ainda pouco estudado dentro do contexto apresentado.

Segundo Marconi e Lakatos (2011), denomina-se sujeito de uma pesquisa as pessoas, famílias, classes sociais, indústrias, comércio entre outros, de maneira que esses forneçam os dados necessários para que se obtenha uma resposta para o problema estudado. A partir dessa afirmativa, pode-se enxergar que os sujeitos da pesquisa a ser realizada serão uma Indústria de Embalagens e seus colaboradores, pois fornecerão as informações qualitativas necessárias à conclusão do estudo.

Este artigo está distribuído em 3 capítulos da seguinte forma:

Neste Primeiro capítulo, a introdução do trabalho, descrição da situação problema, objetivo geral e específicos, a justificativa, os meios metodológicos utilizados no estudo.

Capítulo 2, o desenvolvimento teórico e apresentação da importância da comunicação interna para as organizações.

Capítulo 3, as conclusões e sugestões propostas.

2 DESENVOLVIMENTO

Este capítulo é concedido por uma revisão bibliográfica sobre a importância da padronização dos conceitos, tendências e comportamentos industriais que permitem a obtenção de uma grande redução nos custos de produção e manutenção dos produtos e serviços, essa nova condição de padronização é incorporada ao produto ou serviço para o mercado competitivo. As organizações buscam aumentar sua competitividade e adquirir um melhor relacionamento com seus clientes e fornecedores, a fim de um processo produtivo com qualidade e favorável para a lucratividade da empresa.

Chiavenato (2005, p. 313), afirma que toda organização só funciona a partir dos processos de comunicação, a coordenação efetiva somente será possível quando a organização assegura que seus membros estejam devidamente conectados e integrados.

Para Bowditch (2004, p. 80) assegura que a comunicação é um processo fundamental que serve de base para todas as atividades comunicativas no ambiente organizacional.

Portanto, a comunicação tem sido uma ferramenta essencial para as organizações, é também, o ponto de partida com a finalidade em cumprir seus objetivos e estratégias administrativas e competitivas da empresa, é necessário que os colaboradores internos sejam capazes de se comunicar e integrar-se entre si em busca de um gerenciamento efetivo empresarial.

Chiavenato reforça dizendo que a comunicação é inevitável para o funcionamento da organização. Apesar de todos os progressos da tecnologia da informação e da comunicação, as pessoas ainda deixam muito a desejar em relação ao compartilhamento e integração de informação. (2005, p. 316).

Moura (2012) diz que “Fornecer as informações certas no momento certo para tomar a decisão certa pelo motivo certo – e, portanto, melhorar os lucros – é fundamental”. (p.168).

As organizações vêm buscando com uma maior frequência um uso mais intenso e amplo de tecnologia de informação que no momento estão sendo considerada uma ferramenta empresarial muito poderosa e representa grande investimento significativo com uma implementação bem sucedida. A tecnologia de informação é uma das melhorias de lucratividade no campo logístico e uma diminuição de impactos negativos gerados na cadeia de suprimentos, a favor de uma coordenação efetiva dentro da organização de forma competitiva. Além disso, o gerenciamento desta rede de suprimentos busca a integração da organização com seus fornecedores, cliente, distribuidores e outros serviços; buscam informações dos aspectos que verificam o nível de suas atividades produtivas e funcionais (transportes, controle de estoques, previsão de demanda...), visa à importância da

troca de informações sobre a demanda entre todos os níveis de sua cadeia para que se consiga um alinhamento na coordenação do gerenciamento organizacional.

Segundo Oliveira (2010, p.149) “a comunicação é processo interativo e de entendimento, assimilação e operacionalização de uma mensagem, dado, informação e ordem – entre o emissor e o receptor por um canal, em determinado momento, visando a um objetivo específico da organização”.

Observe no quadro abaixo, como funciona o processo de comunicação de acordo com Chiavaneto;

Quadro 01: O Processo de Comunicação



Fonte: (CHIAVENATO, 2005, p. 420)

Através do quadro e do que foi citado, podemos dizer que a comunicação interna dentro de uma organização é de suma importância, pois, toda mensagem que se é transmitida, assimilado, deverá ser retornada de acordo com o que se é desejado; é importante ressaltar que a mensagem transmitida deverá ser recebida de maneira correta, a fim, de uma integração e cooperação entre todos os setores existentes na organização.

Em todo processo de comunicação existem barreiras que dificultam a compreensão da mensagem, e afeta negativamente a informação tornando-a diferente de sua realidade, muitas das vezes, essas barreiras são criadas pelos próprios colaboradores que resultam de diferenças de valores e cultura.

De acordo com Certo (2003, p. 302), a comunicação organizacional se relaciona diretamente com as metas, as funções e a estrutura das organizações humana. O sucesso organizacional é determinado, em grande parte, pela eficácia da comunicação organizacional.

A comunicação organizacional é o meio de como a empresa se comunica com os funcionários, direcionada em vários sentidos e fluxos, trabalhada internamente como fator estratégico, permitindo que as empresas promovam troca

de conhecimentos na busca de soluções rápidas para os problemas que tendem a aparecer.

Para Chiavenato (2005, p 418) esclarece que é necessário a constante renovação e atualização do conhecimento, obtenção de tecnologia e uma base sólida e estruturada de informação e comunicação interna.

De acordo Maximiano (2000, p. 282) assegura que é através da comunicação que todas as partes da organização articulam suas atividades para funcionar como um conjunto.

Segundo os autores a comunicação interna é de suma importância em todos os aspectos para a evolução organizacional, para que ela seja eficaz torna-se indispensável à disseminação das informações entre todos os elos e colaboradores da organização, seja ele membro dos serviços gerais ao gerente industrial. A informação precisa permear todo o quadro organizacional, de uma forma contínua e eficiente, desta forma a organização manterá uma coordenação efetiva no gerenciamento empresarial, trazendo melhoria organizacional seja estas: em qualidade de vida dos colaboradores, produtividade industrial, lucratividade e satisfação de forma geral.

3 CONCLUSÃO

São vários os aspectos que causam desordem operacional e conseqüentemente gera graves impactos na organização de forma geral, durante este estudo verificou-se uma grande falha nas informações internas conduzindo um mau planejamento de produção pela deficiência da comunicação dos departamentos interno durante a jornada de trabalho diário, uma vez que, todos os processos da Indústria de embalagens passam por várias etapas até chegar a seu produto final elevando o nível da importância do compartilhamento da informação, onde os erros são cometidos, comprometendo os resultados da empresa, tanto em lucratividade como em produtividade.

As empresas que desejam aperfeiçoar suas operações logísticas devem investir em tecnologias, pois estas permitem à empresa se integrar mais intimamente com seus parceiros comerciais. O autor afirma que “Fornecer as informações certas, no momento certo, para tomar a decisão certa, pelo motivo certo – e, portanto, melhorar os lucros – é fundamental”. (MOURA, 2012, p.168).

As informações apresentadas nesse estudo foram satisfatórias para a resposta dos objetivos propostos na pesquisa, o setor de Planejamento e Controle de Produção da Indústria de Embalagens tem a finalidade de aumentar a eficiência e a eficácia do processo produtivo da empresa o que caracteriza a importância das decisões do planejamento e controle de produção da organização, como forma de um gerenciamento de processo favorável.

Como sugestão, a empresa deve incentivar o trabalho integrado entre os setores e colaboradores de forma geral da organização, pois, o fluxo de informação integrada e compartilhada é essencial para que se tenha um funcionamento eficiente e faça a empresa torna-se competitiva de acordo com a globalização do mercado atual, e dessa forma consiga equilibrar a coordenação efetiva empresarial, amenizando os impactos causados como, por exemplo: a ociosidade e a produção mal planejada, que gera apenas custos para empresa.

ABSTRACT

The proposal of this study is to emphasize the importance of effective coordination in a packaging industry, where it is possible for the researcher to experience the approximation of industrial reality with scientific knowledge; Identify the main factors that lead to the lack of coordination and demonstrate how the procedures and work techniques of the planning and production control sector in the organizational sphere are emphasized, emphasizing the needs for better integration in communication among all the sectors that make up the production process organization. Content was discussed regarding the sharing of information and the importance of integrating internal communication and its evolution as a competitive advantage for organizations. There is also talk about communication in general and its main impacts to the organization when used incorrectly arousing the reader's interest in the research presented here.

In today's dynamic and competitive environment, public or private organizations are investing more and more resources in projects to bring benefits to the organization, forcing the search for innovation, competitive advantage and better results. Based on this, companies are investing heavily in communication technologies and integration of their employees, aiming to coordinate and manage the organization with a better production is it in quality, productivity and profitability.

Key words: Internal Communication, Integration, Effective business coordination.

REFERÊNCIAS

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. Tradução de José Henrique Lamenddorf. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2004.

CERTO, Samuel C. **Administração moderna**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: dinâmica do sucesso das organizações**. 2. ed.- Rio de Janeiro: Elsevier. 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas,2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 6. ed. reimp. - São Paulo: Atlas, 2011.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à Administração**. – 5. ed. ver. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.

MOURA, Reinaldo Aparecido. **Sistemas e Técnicas de Movimentação e Armazenagem de Materiais**. 8.ed. ver. São Paulo: IMAM, 2012.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Teoria Geral da administração: Uma abordagem pratica**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.