X EPCC
Encontro Internacional de Produção Científica
24 a 26 de outubro de 2017
ISBN 978-85-459-0773-2

A COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES NA PERSPECTIVA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Eduardo Ricci da Cruz[1]; *Cláudia Herrero Martins Menegassi*[2]

[1]Aluno do Curso de Ciências Contábeis, UNICESUMAR. Bolsista PROBIC-UniCesumar.
[2] Docente do Programa de Mestrado de Gestão do Conhecimento nas Organizações – UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação (ICETI).

RESUMO

A comunicação interna é um importante elemento para a Gestão do Conhecimento nas organizações, bem como para sua gestão estratégica. A prática da boa comunicação interna melhora o relacionamento no ambiente interno corporativo que por sua vez cria reflexos positivos no ambiente externo. A comunicação eficaz ocorre quando a mensagem chega ao seu destinatário de maneira compreensível. Este projeto apresentará os conceitos básicos de comunicação e como a comunicação interna representa fator inerente à Gestão do Conhecimento nas organizações. A metodologia de pesquisa será a pesquisa bibliográfica acerca dos temas comunicação e Gestão do Conhecimento e questionário qualitativo aplicado em algumas empresas da cidade de Maringá. Também será analisado neste projeto como a motivação é afetada devido à falta de comunicação e quais são a suas consequências futuras.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Empresarial; Desenvolvimento; Gestão do Conhecimento; Organização.

1 INTRODUÇÃO

Comunicação interna é o conjunto de ações que buscam transmitir informações dentro de uma organização e que é necessária para o seu desenvolvimento. A comunicação interna permite o alinhamento de ideias e objetivos que a organização pretende alcançar entre colaboradores e diretoria.

Nos dias atuais um dos maiores problemas enfrentados pelas empresas é a comunicação interna. Erros diversos acontecem pela inexistência de comunicação ou informação insuficiente ou incorreta. As informações que não são transmitidas ou não interpretadas corretamente causam impactos negativos para as organizações. Para evitar conflitos dentro das empresas é necessário estabelecer uma política de interação baseada na boa comunicação interna.

Ruggiero (2006) descreve que a comunicação inserida na empresa define metas e objetivos desejados que possibilita equilíbrio e integração entre seus departamentos. Segundo Gil (2001, p. 19) as relações humanas “constituem um processo de integração de indivíduos numa situação de trabalho, de modo a fazer com que os trabalhadores colaborem com a empresa e até encontrem satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas”.

Kunsch (2003, p. 20) afirma que “a função das organizações é tornar produtivos os conhecimentos. As organizações tornam-se fundamentais para a sociedade em todos os países desenvolvidos, devido à passagem de conhecimento para conhecimentos”. Nesse sentido, pode-se relacionar a comunicação interna com diversas práticas de Gestão do Conhecimento (GC) relacionadas principalmente ao eixo pessoas, mas que também envolve processos e tecnologias.

A Gestão do Conhecimento, portanto, pode significar fator relevante para essa problemática da comunicação interna das organizações. Tanto a GC como a comunicação interna podem ser usadas como ferramentas estratégicas para a gestão de interesses de fatores internos e externos das organizações. Uma boa comunicação dentro das organizações permite que os colaboradores entendam os objetivos da empresa a curto e longo prazo afetando diretamente em gestão de qualidade, produção e vendas. O compartilhamento de conhecimento, previsto pela GC é parte integrante desse processo.

ISBN 978-85-459-0773-2

Uma organização que faz o bom uso das ferramentas de comunicação interna consegue desenvolver mecanismos que identificam e neutralizam os erros logo no inicio evitando problemas maiores no futuro. Também é possível com uma boa comunicação interna identificar falhas de projeto ou atrasos pela falta de integração entre os setores da empresa. Nesse sentido também a GC pode oferecer práticas e ferramentas que auxiliam a comunicação interna que, por sua vez, permite os membros da organização a trabalharem de modo mais qualificado e eficiente.

Dadas essas questões inerentes à comunicação interna nas organizações e à GC, surge a seguinte pergunta de pesquisa: quais as práticas e ferramentas de Gestão do Conhecimento que podem auxiliar os processos de comunicação interna nas organizações?

A fim de responder essa questão será feita uma revisão sistemática de literatura acerca dos temas Gestão do Conhecimento e comunicação interna nas organizações, bem como pesquisa de campo a fim de descobrir nas empresas selecionadas como se dá na prática essa relação.

2 MATERIAL E MÉTODOS

A metodologia de pesquisa será dividida em duas partes. Primeiramente será realizada uma pesquisa bibliográfica com o tema de comunicação organizacional interna e Gestão do Conhecimento com objetivo de dar maior embasamento teórico para este projeto, bem como levantar o que já foi pesquisado relacionando esses dois temas.

A segunda parte da pesquisa consistirá em pesquisa de campo em empresas da cidade de Maringá – Paraná. Em um primeiro momento será aplicado questionário nas empresas a serem selecionadas para os colaboradores dessas empresas buscando identificar os fatores positivos e negativos da comunicação Interna e decorrentes dela. Após a análise dos dados, se necessário, se voltará ao campo para a realização de entrevistas semiestruturadas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O resultado esperado é apresentar a importância da comunicação interna para a gestão da empresa e as possibilidades de melhoria dessa comunicação por meio da adoção de práticas e ferramentas de Gestão do Conhecimento.

REFERÊNCIAS

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

RUGGIERO, A. P. **Qualidade da comunicação interna**. Publicado em 08/12/2002. Disponível em: http://www.rh.com.br/Portal/Comunicacao/Artigo/3388/qualidade-da-comunicacao-interna.html. Acesso em: 18/03/2017