

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTER SETORIAL EM UMA EMPRESA

Valéria Antunes de Oliveira Rocha¹, Vivian Toledo Santos Gambarato²

1 Graduanda em Tecnologia em Produção Industrial na Faculdade de Tecnologia de Botucatu,
valeria.ri.rocha@gmail.com

2 Professora Mestre da Faculdade de Tecnologia de Botucatu, vsantos@fatecbt.edu.br

RESUMO

O presente trabalho apresenta a comunicação inter setorial, como esta pode afetar as estratégias, objetivos e recursos de uma indústria. Os itens abordados foram assuntos sobre comunicação inter setorial, relacionamentos interpessoais, procedimentos e problemas que a falta deles pode causar às empresas, em específico uma indústria. Analisou-se a importância da comunicação inter setorial nas organizações, seu comprometimento e necessidades de se obter bons resultados. A relação funcionários e empresa deve ser saudável e garantir que a comunicação inter setorial seja eficaz e objetiva. Objetivo do trabalho foi analisar as condições da comunicação Inter setorial em uma indústria de açúcar e álcool, e refletir sobre sua relevância, bem como propor mudanças que possam auxiliar esse processo, visando auxiliar a indústria em questão a melhorar a eficiência e a eficácia para aumentar sua produtividade. A metodologia do presente estudo foi de caráter descritivo, pesquisa de conceitos na literatura, observação e levantamento de dados na indústria analisada e desenvolvimento de propostas de mudanças. Conclui-se que a comunicação Inter setorial é um processo de construção de relações internas baseado na relação organizacional e cultural das empresas que se trabalhada com diversas formas e ferramentas, traz o melhoramento do relacionamento entre as pessoas das organizações e equipes acarretando um melhor resultado de produtividade para a empresa

Palavras-chave: Comunicação corporativa. Estratégia Organizacional. Trabalho em equipe.

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION IN THE SECTORS OF A COMPANY

This expanded abstract presents Inter-Sensory Communication, how it can affect an industry's strategies, goals, and resources. The items addressed were subjects related to Inter setorial communication as personal Inter relationship and procedures and failures referred to this subject. The importance of the Inter-setorial communication in organizations was analyzed its commitment and needs to obtain good results. The relationship employees and company have the need to find the best way to express themselves and ensure effective and objective interpersonal setorial communication. General objective of this expanded abstract is to analyze the conditions of Inter-sensory communication in the company and its relevance. So that with these data the company can improve efficiency and effectiveness to increase productivity thus using the company's resources where necessary. The methodology of the present study was descriptive in nature and bibliographical survey in books and websites. it is concluded

that the inter-setorial communication is a process of building internal relations based on the organizational and cultural relationship

Keywords: Corporate communication. Interpersonal communication. Organizacional estrategico.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação inter setorial tem como função a comunicação entre os setores da empresa. Uma empresa que tem uma comunicação interna vertical e horizontal evita perdas, sendo a maior delas a financeira.

As informações devem ser claras, objetivas e passadas com muita responsabilidade, transparência e confiança. As principais consequências da falta de comunicação são o atraso no cumprimento das metas, assim como o retrabalho, uma vez que quando o colaborador não entende a mensagem continua fazendo o trabalho da forma menos eficiente e o nível do problema poderá evoluir podendo causar danos irreparáveis (SOUZA NETO et al., 2016). Os gestores têm um papel muito importante, pois eles normalmente são o espelho de seus subordinados. Quando as informações não chegam claras e objetivas ou existe algum tipo de rivalidade ou disputa “não saudável” entre os gerentes, supervisores ou líderes, o que se tem são informações desconstruídas ou mal interpretadas. Isto mina os recursos da empresa. Tudo gira ao redor de trabalho em equipe, pois ninguém consegue nada sozinho, se as equipes não têm uma comunicação efetiva perde-se tempo e energia e o pior, recursos que poderiam se transformar em lucro para a empresa.

Torquato (2002, p54) diz que a função essencial da comunicação interna é contribuir para o desenvolvimento e a manutenção de um clima positivo, propício ao cumprimento das metas estratégicas da organização e ao crescimento contínuo de suas atividades e serviços a expansão de suas linhas de produto.

A empresa é uma só e todos os setores deveriam estar preocupados no melhor para a empresa e não o que vai fazer o seu setor se destacar mais, se a empresa não vai bem, os funcionários também não têm como estar bem. Uma organização não consegue sobreviver na sociedade sem a comunicação e para que a organização faça uma comunicação de sucesso precisa estar apta para os dois tipos de comunicação existente dentro das organizações, a formal e a informal (CALDAS, 2009).

A função do líder é escolher o processo que irá enaltecer os pontos fortes ou eliminar os pontos fracos do grupo, fornecer os elementos necessários para o bom desempenho da equipe (CRIVELARO E TAKAMORI, 2010). Segundo Chiavenato

(2003, p.125) a liderança é necessária em todos os tipos de organização humana, principalmente nas empresas e em cada um de seus departamentos. Ainda segundo o autor, a liderança é um fenômeno social necessário para a funcionalidade dos grupos. Portanto, considera-se a liderança a relação que existe entre as pessoas dentro de uma determinada estrutura social, não podendo ser apenas por traços e ações individuais.

Pelo descrito, o objetivo do presente estudo foi coletar dados para demonstrar o problema de comunicação inter setorial dentro de uma indústria de açúcar e álcool no interior do Estado de São Paulo e sugerir técnicas de melhorias para que possam ser evitados os problemas decorrentes como o desperdício e prejuízos para a empresa.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Os métodos utilizados para desenvolvimento deste trabalho foram de pesquisa exploratória, buscando levantar informações sobre o assunto proposto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto.

A empresa que o estudo foi desenvolvido é uma indústria produtora de açúcar e etanol a partir da cana de açúcar. Foi fundada há 70 anos e passou por várias atualizações tecnológicas agroindustriais, nos dias atuais faz-se referência de modo produtivo sustentável do Estado de São Paulo. Sua capacidade atual de processamento é de 4,0 milhões de toneladas de cana concentrando a produção em mix de 50% de açúcar e 50% de etanol estimada mente 240 mil toneladas de açúcar branco e 170 milhões de litros de etanol anidro e hidratado somados no ano. Tendo um total de 3.000 colaboradores efetivos, sendo sua maior parte do setor agrícola, no ambiente industrial são cerca de 285 colaboradores divididos em 3 turnos no período da safra.

Sempre em busca do seu aprimoramento contínuo, tem uma preocupação com a valorização do ser humano, em estar integrado com a sociedade e com a preservação do meio ambiente, o que lhe proporciona um crescimento de maneira ordenada e sustentável, assim garantindo a qualidade nos processos e nos produtos fins e perenidade para a empresa.

Os problemas de comunicação inter setorial identificados nesta indústria são comuns em várias outras e são problemas que tendem a ocasionar muitos prejuízos e desconfortos para a empresa. Nos subcapítulos a seguir serão descritos alguns problemas que a falta de comunicação pode causar e algumas situações vivenciadas em alguns setores da indústria estudada.

2.1 Manutenção Industrial

No setor de manutenção industrial falta comunicação de supervisor para com os líderes e desses para com os colaboradores e dos colaboradores entre si. Em diversas vezes observou-se uma falta de comunicação que ao invés de informações claras e objetivas, chegaram para o colaborador de maneira distorcida e acarretou problemas vindo a ocasionar a quebra e perda de equipamentos de alto custo. Outra situação presenciada foi a que colaboradores da manutenção mecânica estavam efetuando a manutenção em equipamentos sem o setor de manutenção elétrica ter tirado o fusível do equipamento, sem saber que este equipamento estava em manutenção a produção chegou a ligar este equipamento.

2.2 Suprimentos

No setor de suprimentos falta comunicação com o setor de logística que toma conta da parte de fretes, e cada setor da empresa tem que prestar contas de seu orçamento, onde estão sendo seus gastos e como pode fazer para reduzir algum gasto que possa exceder o orçamento geral da empresa. Com esse modelo de gestão cada setor analisa a melhor maneira de cortar seus gastos, mas sem visualizar a empresa como um todo. Foi observado que o setor de compras efetua as compras de acordo com valor do produto, independentemente do local onde ele ache esse produto mais em conta. Por exemplo, um produto que na cidade de Botucatu custa R\$ 10,00 (reais) a unidade e na cidade de São Paulo custa R\$ 7,00 (reais), é comprado em São Paulo devido ao valor menor, sem levar em conta o custo do frete, pois é fator relevante e que deve ser analisado pelo setor de logística, não sendo computado no valor final do produto pelo setor de compras.

2.3 Fabricação

Na parte da produção, a comunicação é falha na parte do processo que às vezes, em troca de turno, os operadores esquecem de passar para os outros operadores que estão iniciando sua jornada a real situação do equipamento que estão em reparo e não podem

estar em operação. Por não ter identificação e por ninguém ter passado nada para ele sobre a necessidade do equipamento, este acaba sendo ligado o que pode causar danos e até um acidente.

2.4 Gestão Orçamentária

No setor de Gestão orçamentária observa-se que por falta de comunicação o orçamento às vezes extrapola e é mal dimensionado devido a um funcionário lançar algum pedido antes dos demais e quando um outro precisar lançar outro pedido, já não há mais verba. Outra situação frequente que foi observada é uma determinada verba que está destinada para os setores de manutenção elétrica e manutenção mecânica para a compra de rolamentos para um período de entressafra, mas não há descrição do valor estimado para cada setor ou se o valor pode, ou não, ser compartilhado. O líder da manutenção elétrica disparou o pedido corrente para que no setor dele não faltasse verba e o líder da mecânica disparou o pedido depois e como já tinha pouca verba ele teve que fazer inclusão dessa verba e justificar o motivo de precisar de mais verba. Pode-se notar o problema do baixo orçamento, mas ao invés de um líder se comunicar com outro para poderem achar uma possível solução, apenas analisam seu setor separadamente, pensando individualmente e não na empresa como um todo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após as pesquisas e observações realizadas, foram elaboradas algumas sugestões de melhorias na comunicação inter setorial na indústria descrita:

- Redução de ruídos: os ruídos perturbam o processo de transmissão, e para evitá-lo é necessário introduzir elementos de controle para se obter maior eficácia comunicacional; O emissor e o receptor devem estar na mesma sintonia.
- Boatos falsos podem ser prejudiciais à moral e produtividade da empresa, reuniões periódicas com os funcionários é uma boa forma de resolver desentendimentos, boatos, discórdias que estão trazendo prejuízos.
- Quadro de avisos: Também chamado de mural de recados, é útil para avisos importantes aos colaboradores, como folgas, feriados e horários diferenciados. Pode trazer também contribuições dos próprios funcionários e abordagens motivacionais da equipe, vagas de empregos abertas internamente, as diretrizes

da empresa como os pilares de fortalecimento da empresa tipo sustentabilidade, transparência, engajamento, inovação e outros planos e metas como sistema de organização como o 5s e as metas e indicadores da empresa.

- Caixa de sugestões: Nem todo colaborador se sente à vontade para expor suas opiniões diretamente ao gestor ou na frente dos colegas. Mas isso não significa que ele não tenha algo importante a dizer. A caixa de sugestões permite que todos participem e ajuda a qualificar os processos, especialmente quando críticas anônimas são percebidas como oportunidades de melhoria, esse sistema de sugestões é de fácil implantação e pode trazer muitas informações validas para a empresa só deve-se tomar cuidado para que as sugestões que tem relevância serem implantadas pois se não forem ouvidas pode-se gerar frustrações nos funcionários fazendo com que torne-se invalida essa ferramenta que é tanto usada.
- Rede social corporativa: é uma ferramenta recente no mercado, mas funciona perfeitamente para a empresa pela similaridade operacional com a rede social tradicional, podendo considerá-la com uma Intranet mais avançada, além de engajar mais os funcionários.
- Gerência com base: A reunião gerência com base tem a finalidade de trazer a gerência mais próxima da base para que se possa tornar esse relacionamento mais estreito. Na reunião a base pode levar problemas, dificuldades e sugestões à gerência que às vezes não teriam conhecimento por não estar próximo do problema. No mínimo se faz uma reunião mensalmente, a gerência também expõe a situação da empresa no momento que está passando, suas metas e seus planos e o que os funcionários podem fazer para ajudá-la a chegar nessa meta. Essa reunião também pode ocasionar uma interação entre os funcionários de diversos setores já que é extremamente importante a rotatividade dos funcionários que participaram da reunião. Para obter os resultados positivos todos os participantes, principalmente os gerentes devem estar abertos a ouvir as críticas e as sugestões e tentar chegar ao melhor para a empresa e funcionários, este tipo de ferramenta tem um baixo custo para a implantação, aplicada da maneira correta pode trazer bons ganhos para todos, sempre na próxima reunião se faz uma revisão da reunião anterior o que foi reivindicado e como está sendo feito e o que não dará para ser executado e porquê, tentando mês a mês resolver os problemas imediatos.

4 CONCLUSÕES

À medida que as empresas investem no melhoramento da comunicação inter setorial muitos benefícios serão alcançados. Um melhor relacionamento ajuda com que os funcionários trabalhem com mais motivação e tranquilidade, chegando assim a um melhoramento da produtividade de um ganho mais expressivo (lucro maior). Com os setores trabalhando no mesmo compasso, olhando para a mesma direção, a situação econômica e emocional da empresa e dos funcionários flui com mais facilidade. Os conflitos existem, mas se a equipe está estruturada em base sólida, são melhor administrados e tornam-se menos estressante.

Assim, após a observação das situações descritas e estudo das ferramentas propostas, verifica-se que as vezes pequenas ações podem trazer bons resultados. A empresa que dá a devida importância para a comunicação inter setorial pode ter mais chances de sucesso, já que demonstra preocupação com os colaboradores, processos, e conflitos que possam surgir.

REFERÊNCIAS

- CALDAS, P. Comunicação formal e informal. 2009.
- CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração. 3. ed. São Paulo: McGrawHill do Brasil, 1983. _____. Introdução à teoria geral da administração. 7. ed. São Paulo: Elsevier, 2003.
- CRIVELARO, R.; TAKAMORI, J. Y. Dinâmica das relações interpessoais. **Campinas/SP: Editora Alínea**, 2005.
- SOUZA NETO, M. P. de; DE MORAIS, A. P. A. B.; CAFFE FILHO, H. P. A Importância da Comunicação Interna nos Resultados: Um estudo de caso no Departamento de Administração do Instituto Federal da Paraíba-IFPB. **Id on Line REVISTA DE PSICOLOGIA**, v. 10, n. 30, p. 211-228, 2016.
- TORQUATO, G. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Thomson, 2002