

Projeto Experimental: Comunicação Interna da Work Industrial¹

Gislaine NEREU²

Marina RODRIGUES³

Sarah MORAES⁴

Verônica COTTING⁵

Centro Universitário Nossa Senhora do Patrocínio, Salto, SP⁶

RESUMO

Desenvolvemos neste Projeto um Planejamento Estratégico de Comunicação em Relações Públicas para a empresa Work Industrial, examinando sua relação entre a diretoria e colaboradores, diagnosticando sua real situação com sugestões de ações de melhoria embasadas no resultado das pesquisas aplicadas, de forma simétrica, e mantendo seus valores intrínsecos. O propósito deste planejamento é estruturar e dar diretrizes para a comunicação interna da empresa, desenvolvendo ações que cooperam para o aumento da motivação e satisfação de seus colaboradores por fazerem parte da equipe.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Interna; Planejamento; Estratégia; Relações Públicas.

INTRODUÇÃO

O cenário mercadológico mundial vem passando por transformações na maneira de gerir negócios, pois a comunicação com os públicos das organizações tornou-se fator primordial para o sucesso empresarial. O perfil do público moderno está mais rigoroso e exige que as organizações, além de produzirem produtos e serviços de qualidade, também priorizem o lado humano e respeitem o meio ambiente. Para adequar-se neste novo cenário, as organizações têm investido em relações públicas, objetivando estreitar o relacionamento com seus públicos.

¹ Trabalho submetido ao XIX Prêmio Expocom 2012, na Categoria Relações Públicas, modalidade Projeto de assessoria de comunicação empresarial (avulso).

² Aluna líder e estudante de Graduação 8º. semestre do Curso de Relações Públicas da FCAD-CEUNSP, e-mail: gislaineobs@yahoo.com.br

³ Estudante de Graduação 8º. semestre do Curso de Relações Públicas da FCAD-CEUNSP, e-mail: marinalopesr@gmail.com

⁴ Estudante de Graduação 8º. semestre do Curso de Relações Públicas da FCAD-CEUNSP, e-mail: sah_gtxs@hotmail.com

⁵ Estudante de Graduação 8º. semestre do Curso de Relações Públicas da FCAD-CEUNSP, e-mail: veronica.cotting@yahoo.com.br

⁶ Orientadora do trabalho. Professora e Coordenadora dos Cursos de Relações Públicas e Evento e da Agência Experimental de Comunicação Integrada – AECEI – FCAD/CEUNSP-Salto, e-mail: dricadonadon@gmail.com

A empresa Work Industrial está localizada em Sorocaba, uma cidade com forte mercado industrial e com potencial de expansão para os próximos anos. Com o objetivo de que a Work Industrial se beneficie deste mercado em crescimento por meio do Projeto Experimental, oferecemos propostas de melhoria na gestão da Comunicação Interna.

O processo de elaboração do Projeto Experimental contou com a aplicação de pesquisas de Comunicação Interna que deram o respaldo necessário para as sugestões de ações de melhorias na empresa. Após a mensuração dos resultados das pesquisas aplicadas com os colaboradores, elaboramos um diagnóstico preciso e então, desenvolvemos ações focadas na real necessidade da organização.

OBJETIVO

O Projeto de Comunicação Interna desenvolvido para Work Industrial teve como objetivo aperfeiçoar a Comunicação Interna da organização de forma estratégica, por meio de programas que motivem os colaboradores e tornem a comunicação de toda a equipe, incluindo a alta administração, eficaz. Além de estimular o trabalho em equipe, manter o ambiente de trabalho agradável, aproximar a organização da comunidade por meio de programas de Responsabilidade Social e reestruturar as ferramentas de Comunicação Interna já existentes.

JUSTIFICATIVA

A comunicação interna é responsável por criar ou modificar a imagem que o colaborador interno faz da organização.

Este Projeto tem como proposta auxiliar a empresa Work Industrial a encontrar, por meio das Relações Públicas, formas eficazes para aperfeiçoar a comunicação com o colaborador interno.

MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

Após coletar informações sobre a empresa Work Industrial por meio do briefing, e estudar as tendências do mercado, aplicamos pesquisas aos colaboradores e diretoria. Para elaboração dos Programas, as estratégias foram delineadas de acordo com as necessidades levantadas pelo diagnóstico da pesquisa, onde foi apontada grande deficiência na Comunicação Interna da Work Industrial.

O primeiro ponto a ser trabalhado no Plano de Ação é a reestruturação das ferramentas já utilizadas e, com isso, os colaboradores e a administração poderão contar com uma comunicação eficaz. As atividades estratégicas ajudarão então a organização a atingir seus objetivos, e conseqüentemente a fará crescer e evoluir no mercado de trabalho.

PROCESSO

Com foco no público interno, este trabalho foi desenvolvido para suprir a necessidade de uma comunicação estruturada e planejada da organização com esse público. De acordo com Kunsch (2003, p.121) “o público interno é um público multiplicador dos mais importantes da organização, a comunicação mais consistente e continua é uma comunicação mais realista e transparente”.

A eficácia da Comunicação Interna nas organizações passa pela valorização das pessoas como indivíduos e cidadãos. Os gestores da comunicação devem desenvolver uma atitude positiva em relação à comunicação, valorizar a cultura organizacional e o papel da comunicação nos processos de gestão participativa.

Metodologia

As pesquisas aplicadas aos colaboradores e diretoria da organização nos deram as diretrizes necessárias para o estudo de motivação dos mesmos, auxiliando na estrutura de sua comunicação e clima organizacional.

Foram desenvolvidas e aplicadas duas pesquisas, sendo uma aos colaboradores e outra à diretoria. A metodologia utilizada na pesquisa aplicada aos colaboradores foi quantitativa descritiva, contendo 36 (trinta e seis) perguntas abertas e fechadas, dicotômicas e opcionais. Já na pesquisa aplicada à diretoria, a metodologia adotada foi a qualitativa exploratória, contendo 07 (sete) perguntas abertas, com análise comportamental e comunicação não-verbal.

Diagnóstico

Por meio das pesquisas aplicadas, foi possível detectar que a comunicação da organização estudada é executada por meio de ações, como: eventos, pesquisa de satisfação com o público externo, encontros técnicos sobre eficiência energética,

participação em feiras e eventos de terceiros, material institucional, uniformes, placas, sinalização personalizada, alteração do site e na área de marketing.

Também foi possível verificar que os diretores estavam cientes da importância dos colaboradores e permitiam um relacionamento próximo com os mesmos, apesar de não haver regras ou políticas de comunicação organizacional. Têm conhecimento sobre muitas vezes haver sobrecarga de trabalho, falta de procedimentos, e que o resultado deste processo gera insatisfação e desmotivação nos colaboradores. Atualmente o setor de Recursos Humanos está iniciando um processo de reestruturação, visando melhorias aos colaboradores, porém estas ações ainda não estão aplicadas na prática.

A organização se relaciona de maneira distinta com os diferentes públicos. Com os fornecedores o foco é estabelecer parcerias, tendo uma pessoa responsável para esse contato. Os clientes possuem contato direto com a diretoria, sempre com o objetivo de fidelizar e atender com a melhor qualidade. Com a comunidade o relacionamento é insuficiente, a diretoria tem a visão sobre a importância de trabalhar esse relacionamento.

Os colaboradores da Work Industrial possuem o conhecimento do macro processo que envolve a empresa, contudo, por vezes não o aplicam, em razão da falta de procedimento e/ou por despreparo, e da falta de treinamento organizacional adequado.

Proposta

O objetivo geral do projeto é criar e estruturar a Comunicação Interna da organização, para que haja melhor interação entre os colaboradores e a diretoria, como afirma Andrade (2003, p.96):

“O fator determinante para o sucesso das organizações com seu público interno é que tenham um processo de comunicação de qualidade, pelo qual as informações fluam intensamente desde alta direção da companhia até o pessoal do chão de fábrica e vice-versa”.

É o profissional de Relações Públicas que administra a comunicação entre os colaboradores, clientes, comunidade e possíveis públicos de uma organização. Devido ao estudo da mesma, o profissional adquire a habilidade de analisar o clima

organizacional, as atividades de cada departamento, a relação dos públicos com a própria organização e qual seu papel na sociedade.

Os Programas desenvolvidos visam estabelecer o relacionamento da organização com seu público interno e misto, de forma transparente, clara e objetiva.

Programas

- Programa Criando Valores

Esta ação foi desenvolvida para aprimorar a identidade visual da organização, facilitando a maneira de transmitir seus valores aos públicos estratégicos.

O mascote foi nomeado como Tube, por ser um nome próximo ao ramo da empresa, de engenharia de fluídos. O mesmo foi elaborado com um layout moderno e com temática apropriada ao negócio da organização. O mascote foi criado para facilitar a identificação visual do tipo de serviço prestado pela empresa, como também criar um ar mais lúdico aos serviços prestados.

APÊNDICE A - Mascote

- Programa Tudo Novo

O Programa Tudo Novo renovará a estrutura das ferramentas de Comunicação Interna já existentes na Work Industrial, fazendo assim com que as informações fluam de forma eficaz e direta, estabelecendo a mútua compreensão entre os colaboradores e a diretoria.

Ações:

- **Padronizando Informações:** Esta ação foi estruturada para dar início a um processo interno na empresa, sobre padrões e procedimentos. A ação é um incentivo a organização a iniciar um processo interno de instalação de procedimentos, regras e políticas nos mais variados setores da empresa. A proposta consiste em divulgar informações e notícias aos colaboradores através do padrão de comunicação aqui proposto.

APÊNDICE B – Modelo de comunicado padrão

- **Café Diálogo:** A ação Café Diálogo visa maior interação entre os colaboradores e a diretoria. É um evento onde os mesmos poderão compartilhar conhecimento,

opiniões, bem como dúvidas e questionamentos. A proposta é que seja proporcionada aos colaboradores maior interação com a diretoria e colegas de trabalho que não fazem parte de sua rotina. Por ser uma conversa informal, o Café Diálogo tem como objetivo ser um momento de descontração, onde os colaboradores estarão interagidos com as principais informações sobre a Work Industrial e estimulados para começarem o dia com mais disposição ao executar suas funções.

APÊNDICE C – Comunicado Café Diálogo

- **Caixa de Ideias Fluir:** O benefício dessa ação é a motivação dos colaboradores, por meio de prêmios que serão oferecidos aos que sugerirem ideias de melhorias mais viáveis para serem aplicadas. A proposta da ação é fazer com que os colaboradores se sintam como parte integrante da organização, podendo sugerir ideias de melhorias para o ambiente de trabalho. Juntamente com o profissional de Relações Públicas, a diretoria fará a escolha da melhor ideia e avaliará a viabilidade de implantação da mesma, além de selecionar o prêmio atribuído para o colaborador.

APÊNDICE D – Caixa de Ideias

APÊNDICE E – Comunicado Caixa de Ideias

- **Canalizando Informações:** A ferramenta Jornal Mural foi reestruturada, pois a já existente não era utilizada de maneira adequada. Foi desenvolvida para essa ferramenta periodicidade de atualização e foi atualizada com um layout moderno, proporcionando atração visual e informações que despertem a curiosidade dos colaboradores para leitura. A nova estrutura conta com espaços específicos para cada tipo de informação. Que são elas: RH Avisar; Work Industrial; É Pic!; Entre Nós; Um pouco de nós... e Você antenado!.

APÊNDICE F – Mural Canalizando Informações

- **Kit Seja Bem Vindo:** A ação Kit Seja Bem Vindo! foi criada para intensificar o poder de comunicação com os novos colaboradores e reestruturar o processo de integração com os mesmos. O Kit conterá uma cartilha com todas as informações repassadas no momento da integração para serem consultadas posteriormente, alguns

brindes (caneta, chaveiro e bloco de anotações) e um cd com o vídeo institucional da organização.

APÊNDICE G – Kit Seja Bem Vindo

-Programa Todos por Um

Tem como objetivo implantar na Work Industrial procedimentos, organização do ambiente de trabalho e a contratação de um profissional de Relações Públicas.

Ações:

- **Organizando a casa:** Implantação do procedimento dos 5S no dia a dia da organização.

Será entregue para cada colaborador uma tabela de auto-avaliação com as fases dos 5S, onde posteriormente colocarão as notas do antes e depois, e também enviado um comunicado via e-mail explicando sobre o significado de cada S, motivando os colaboradores a praticarem todos os 5S no dia a dia.

Esse procedimento será implantado dentro de três meses, e os colaboradores deverão se atentar diariamente às atividades relacionadas a cada S.

Após os três meses, os colaboradores apresentarão fotos do antes e depois do seu ambiente de trabalho, para que todos os seus colegas percebam a diferença de quando existe organização mútua.

APÊNDICE H – Tabela de notas 5S

APÊNDICE I – Slide de apresentação 5S

- **Implantação da área de Relações Públicas:** Esta ação foi desenvolvida devido a necessidade da organização em reajustar seu contexto, estreitando primeiramente o relacionamento com seu público interno, o que refletirá posteriormente nos demais públicos. A organização não possui um departamento específico de Comunicação. Para coordenar, tanto a Comunicação Interna, quanto à externa da empresa, será implantada a área de Relações Públicas. Para coordenar, tanto a comunicação interna, quanto à externa da empresa, será implantada a área de Relações Públicas.

O Relações Públicas, com sua orientação criativa e conduta ética, é o profissional indicado para assumir um departamento de comunicação, desempenhando a administração da percepção do ambiente social, identificando problemas e

oportunidades de acordo com os objetivos empresariais, e analisando a viabilidade dos programas. As atividades básicas e específicas de um profissional de Relações estão coibidas em cinco grandes segmentos: Pesquisa, Assessoria e Consultoria, Planejamento, Execução e Avaliação.

APÊNDICE J – Comunicado sobre Implantação da área de Relações Públicas

-Programa Parceiros de Negócio

Fomentará os colaboradores da Work Industrial, incentivará o trabalho em equipe e o reconhecimento dos colaboradores perante a diretoria.

Ações:

- **Juntos somos melhores!:** De acordo com a pesquisa realizada com os colaboradores, na maioria das situações vividas no dia a dia, não existe cooperação entre os setores da Work Industrial. Com isso, serão trabalhadas dinâmicas para estimular o trabalho em equipe.

O foco principal é desenvolver dinâmicas que mostrem a importância do trabalho em equipe em uma empresa, além de integrar os colaboradores durante a atividade.

APÊNDICE K – Comunicado Juntos Somos Melhores

- **União = Resultado:** Após a realização do diagnóstico foi possível constatar a deficiência de ações que prezem pelo reconhecimento dos serviços prestados pelo colaborador. A desmotivação foi um dos fatores mais presentes na insatisfação dos colaboradores da Work Industrial.

Em busca por reconhecer as potencialidades e o trabalho desenvolvido pelo colaborador da Work Industrial, a ação União=Resultado visa criar um incentivo para que equipes determinadas cumpram metas semestrais pré-estabelecidas por seus respectivos gerentes e diretores.

APÊNDICE L – Comunicado Juntos Somos Melhores

-Programa Por um Futuro Melhor

Aproximará a Work Industrial da comunidade por meio de ações de Responsabilidade Socioambiental.

Ações:

- **Cada Coisa em seu Lugar:** A ação visa a instalação de lixeiras com vários tipos de destino, com o intuito de estimular os colaboradores e visitantes em distribuir corretamente o material utilizado ao ser descartado.

A colaboração de todos para realização dessa ação emerge como um dos mais simples meios para filar a sustentabilidade e oferecer benefícios para o meio ambiente.

APÊNDICE M – Comunicado Cada Coisa Em Seu Lugar

- **Provoque Sorrisos:** Projeto que visa proporcionar um Natal mais feliz para as crianças carentes da Casa do Menor de Sorocaba, por meio da solidariedade prestada pelo público misto da empresa Work Industrial.

Foi elaborado projeto que incentivará seus colaboradores, familiares, amigos, fornecedores e clientes a presentear uma criança da Casa do Menor de Sorocaba, prestando assim um gesto de solidariedade e permitindo que o Natal dessas crianças carentes seja mais feliz.

O projeto Provoque Sorrisos está numa relação de auxílio mútuo, e envolve a preocupação da Work Industrial em ser mais do que uma empresa de Engenharia de Fluidos.

APÊNDICE N – Folder Provoque Sorrisos

- **Reciclando seus Hábitos:** Pensando em despertar e cultivar a atenção dos colaboradores e visitantes da Work Industrial para reciclarem, será fixado no Jornal Mural e enviado via e-mail um comunicado sobre a tão conhecida regra dos 3R'S: reduza, reutilize e recicle.

APÊNDICE O – Comunicado Reciclando Seus Hábitos

- **Dia da Reciclagem:** Ação utilizada para evocar os colaboradores e diretoria sobre a importância da reciclagem de lixo.

No dia 05 de junho (Dia Nacional da Reciclagem) de cada ano, será divulgado no jornal mural da Work Industrial, e também será enviado ao e-mail de todos os colaboradores, um comunicado explanando sobre essa data comemorativa, e motivando

todos a manterem a conscientização sobre a importância da coleta e separação de destinação de materiais recicláveis.

APÊNDICE P – Comunicado Dia Nacional da Reciclagem

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto propiciou a Work Industrial o benefício de contar com uma consultoria de comunicação, que realizou todo o mapeamento das fraquezas e potencialidades da organização. As sugestões de ações para melhoria da comunicação foram feitas com base no diagnóstico das pesquisas de comunicação interna.

Foi possível constatar a importância que a gestão da Comunicação Interna tem para o sucesso dos negócios e a motivação dos colaboradores da empresa. Com base nessas informações foi sugerida a empresa Work Industrial a elaboração de programas de comunicação que atentassem a questões importantes como: relacionamento humano, motivação e responsabilidade socioambiental.

O sucesso deste projeto depende dos esforços contínuos da empresa em implantá-lo e gerenciá-lo de maneira eficaz. Para garantir que a aplicação deste projeto ocorra da maneira correta cabe a um profissional de Relações Públicas fazer todo o intermédio e administração do processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas: Relações Com Os Diferentes Públicos**. São Paulo: Ed. Summus, 2003, p.96.

DEMO, Pedro. **Introdução à Metodologia da Ciência**. São Paulo: 2ª Ed. Atlas S.A., 1987, p. 118.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas Na Comunicação Integrada**. São Paulo: 4º Ed. Summus, 2003, p.121.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Mascote



APÊNDICE B – Modelo de comunicado padrão



APÊNDICE C – Comunicado Café Diálogo



APÊNDICE D – Caixa de Ideias



APÊNDICE E – Comunicado Caixa de Ideias



APÊNDICE F – Mural Canalizando Informações



APÊNDICE G – Kit Seja Bem Vindo



APÊNDICE H – Tabela de notas 5S

Autoavaliação 5S		
5S	Notas	
	Antes	Depois
Seiri: Senso de Utilização		
Seiton: Senso de Arrumação		
Seiso: Senso de Limpeza		
Seiketsu: Senso de Saúde e Higiene		
Shitsuke: Senso de Autodisciplina		

APÊNDICE I – Slide de apresentação 5S



APÊNDICE J – Comunicado sobre Implantação da área de Relações Públicas

WORK INDUSTRIAL INFORMA

Relações Públicas

A Work Industrial incorpora ao seu organograma a área de Relações Públicas. Esta nova área irá administrar toda a comunicação institucional, como também ajustar os interesses dos nossos públicos.

O objetivo de trazer esta nova área ao escopo da Work Industrial é fazer com que as informações internas e externas transcorram de maneira eficaz.

Em breve apresentaremos o profissional que inicialmente integrará a área de Relações Públicas.




APÊNDICE K – Comunicado Juntos Somos Melhores

WORK INDUSTRIAL INFORMA

Juntos somos Melhores!

Em breve serão desenvolvidas algumas dinâmicas com vocês, colaboradores da Work Industrial...

... Objetivo?
Seremos sempre essa boa equipe, trabalhando pelos mesmos ideais!!!




APÊNDICE L – Comunicado Juntos Somos Melhores

WORK INDUSTRIAL INFORMA

Programa União = Resultado

O Programa *União = Resultado* é mais uma das iniciativas da Work Industrial para estimular você, nosso colaborador, a superar e alcançar seus objetivos. Tem como principal foco reconhecer os esforços empreendidos por cada um de vocês.

Como funciona a Programa?

Serão formadas diversas equipes contendo 5 pessoas, que precisarão cumprir num período de seis meses metas estabelecidas pela Diretoria.

As metas foram pensadas para desenvolver a forma de trabalho do dia-a-dia, e também a consciência ambiental e social dos colaboradores da Work Industrial.



FIQUE ATENTO!

Nos próximos dias serão divulgadas as datas de formação de equipes e quais são as metas destinadas a estes membros.



APÊNDICE M – Comunicado Cada Coisa Em Seu Lugar



APÊNDICE N – Folder Provoque Sorrisos



APÊNDICE O – Comunicado Reciclando Seus Hábitos



APÊNDICE P – Comunicado Dia Nacional da Reciclagem

WORK INDUSTRIAL INFORMA



Dia 05 de junho – Dia Nacional da Reciclagem

A quantidade de lixo produzida diariamente por um ser humano é de aproximadamente 5kg. Somando-se toda produção mundial, os números são assustadores.

Tempo de decomposição ao meio ambiente de alguns resíduos:	
Material	Duração
Lata de alumínio	200 a 500 anos
Plástico	450 anos
Latas de conserva	100 anos
Cigarro	01 a 02 anos

Porém, todo esse material pode ser reaproveitado, transformando-se em novos produtos ou matéria-prima, sem perder suas propriedades.

Por que não reciclar, então?

