



## **Tendências e avanços da pesquisa brasileira sobre Comunicação Interna: as contribuições da Intercom (2006-2010)<sup>1</sup>**

Ailecy Maria Rodrigues de OLIVEIRA<sup>2</sup>  
Prof. Mestre Francisco ASSIS<sup>3</sup>  
Faculdades Integradas Teresa D'Ávila, Lorena, SP

### **RESUMO**

O presente trabalho teve por objetivo apresentar uma análise dos artigos sobre comunicação interna apresentados no Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, promovido pela Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (Intercom), no período de 2006 a 2010. A metodologia concentra-se na análise de conteúdo, quantitativos e qualitativos. Os resultados obtidos apontam que essas pesquisas têm identificado falhas no planejamento e, por conseguinte, na execução da comunicação interna nas organizações. A análise realizada a partir dos trabalhos acadêmicos ainda permitiu observar uma crescente participação de pesquisadores em estágio formativo, bem como revelou que Margarida Kunsch, Paulo Nassar e Torquato do Rêgo são as principais referências nas pesquisas sobre o tema.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação interna. Comunicação organizacional. Pesquisa brasileira. Intercom.

### **Introdução**

A comunicação nas organizações relaciona-se estreitamente com a área de Relações Públicas, muito embora haja uma mobilização nacional para que essa habilitação passe a ser incorporada – na Tabela das Áreas do Conhecimento, adotada por órgãos de competência, como MEC e MCT<sup>4</sup> – numa área mais ampla denominada Comunicação Organizacional, a qual reunirá todos os setores que, na prática, executam tarefas dentro de empresas públicas e privadas.

Por isso, faz-se necessário dizer que o trabalho aqui apresentado não é um estudo sobre Relações Públicas, evitando, assim, possíveis incompreensões. Trata-se, sim, de um estudo sobre as recentes contribuições da Intercom a uma vertente da comunicação organizacional, ou seja, a comunicação interna da qual o jornalismo, bem como seus profissionais, seus produtos e tudo o que está relacionado ao seu fazer

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT 1 – Jornalismo do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste realizado de 28 a 30 de junho de 2012.

<sup>2</sup> Graduada do Curso de Jornalismo das Faculdades Integradas Teresa D'Ávila - Fatea, email: ailecymaria@hotmail.com.

<sup>3</sup> Orientador do trabalho. Professor do Curso de Jornalismo da FATEA - Lorena, email: francisco@assis.jor.br

<sup>4</sup> Respectivamente, Ministério da Educação e Ministério da Ciência e Tecnologia, responsáveis pela organização do ensino e da produção científica no país.



também se ocupa.

O jornalista e professor Wilson Bueno, um dos nomes mais respeitados no país no que diz respeito à comunicação organizacional, é enfático ao perceber a inserção do jornalismo na esfera da comunicação interna. Ele afirma que “há uma presença majoritária de jornalistas nos cursos de especialização em Comunicação Empresarial e a tendência é que esse mercado seja cada vez mais integrado por jornalistas”<sup>5</sup>.

## **Metodologia**

O primeiro critério utilizado para a escolha dos artigos que seriam contemplados na análise foi a identificação, no título dos trabalhos, da palavra comunicação interna. Porém, somente essa estratégia não seria suficiente. Por isso, também foi feita a leitura de todos os outros textos, apresentados no período delimitado para a análise, na tentativa de fazer uma triagem de todas as possíveis discussões a respeito do tema comunicação interna.

Nos últimos cinco anos (2006-2010), nos congressos nacionais da Intercom, foram apresentados 36 trabalhos relacionados a comunicação interna os quais propõem diversas discussões possibilitando análises variadas.

## **A Comunicação Interna na pauta da Intercom**

Na Intercom, as pesquisas sobre comunicação interna, foco deste trabalho, são disseminadas no grupo denominado “Relações Públicas e Comunicação Organizacional”, que agrega pesquisadores de diversas áreas, inclusive o Jornalismo.

Questionado sobre a forte relação existente, entre as Relações Públicas com a Comunicação Organizacional, Wilson Bueno afirma se tratar apenas de um estereótipo. Ele explica:

Conforme atesta pesquisa recente patrocinada pela FSB [Assessoria de Imprensa e Comunicação Integrada], a maioria dos gestores de comunicação nas organizações tem formação básica em Jornalismo, em empresas públicas, em empresas nacionais ou em empresas estrangeiras<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Entrevista concedida por Wilson Bueno, à autora, em 7 de outubro de 2011, via e-mail.

<sup>6</sup> Entrevista concedida por Wilson Bueno, à autora, em 7 de outubro de 2011, via e-mail.



Por outro lado, a comunicação interna – independentemente do foco que receba – percorre, ainda, caminhos estreitos, ou seja, sua adesão precisa – principalmente do ponto de vista da pesquisa científica – ser melhor do que aquela que se percebe, hoje, no país. Isso é o que acredita o atual coordenador do GP da Intercom, André Quiroga Sandi, que ressalta: “A comunicação interna ou externa, de uma maneira geral ainda tem um longo caminho de consolidação. Poucas organizações, no sentido mais amplo, entendem a sua força e os benefícios que podem trazer”<sup>7</sup>.

### **Análise das pesquisas sobre comunicação interna de 2006**

Nos primeiros artigos analisados, do ano de 2006, constatou-se que os estudos dos pesquisadores seguiram a linha de raciocínio bem parecida, tratando da importância que a comunicação interna tem em todo o processo organizacional.

**Tabela 1 – Trabalhos sobre comunicação interna apresentados em 2006**

<b>Ano</b>	<b>Autores</b>	<b>Título</b>
2006	Flavi Ferreira Lisboa Filho e Leoni Pentiado Godoy	A contribuição da comunicação organizacional na obtenção do comprometimento dos colaboradores
2006	Virgínia Borges Palmerston, Ricardo Campos e Kelly Cristina Pereira	Intranet: as tendências na comunicação interna de organizações públicas mineiras
2006	Daniela Hupples e Maria Ivete Trevisan Fossá	Repensando a comunicação interna através do planejamento estratégico Organizacional
2006	Bruno Hingst	TV Corporativa: uma nova perspectiva para a comunicação organizacional
2006	Angela Oliva Girardi e Benur A Girardi	A comunicação organizacional e o interlocutor esclarecido

De acordo com as análises dos autores, ainda falta planejamento e maior adesão das empresas para a comunicação. Há organizações que, com pensamentos ultrapassados, acreditam que o investimento no setor de comunicação interna é desnecessário.

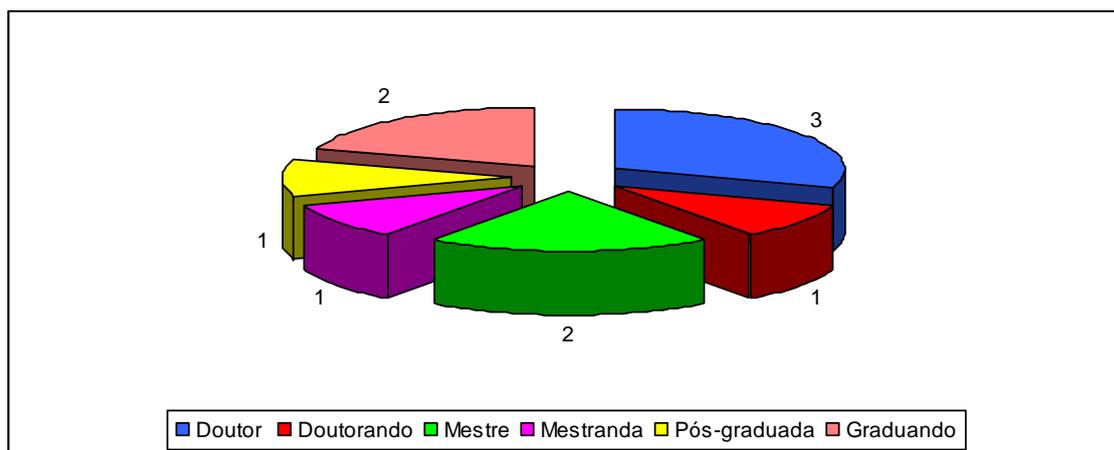
O artigo apresentado por Daniela Hupples e Maria Ivete Fossá (2006) ressalta que a principal deficiência no processo de comunicação interna está no fato de não

<sup>7</sup> Entrevista concedida por André Quiroga Sandi, à autora, em 23 de outubro de 2011, via -mail.

haver comprometimento quanto à sua boa estruturação, dentro das empresas. Em contrapartida, algumas abordagens defendem e reforçam a importância da comunicação interna para as empresas.

Em um âmbito geral, pode-se dizer que, em 2006, houve uma preocupação por parte dos autores em mostrar o valor que a comunicação interna tem para as organizações.

Com relação à titulação desses autores, os doutores representam maior número, seguidos pelos demais estágios de formação, conforme o Gráfico apresenta:



Os autores mais citados são referências no assunto. Foi possível identificar que, dos artigos analisados, alguns autores tiveram participações consideráveis para as pesquisas, como Paulo Nassar, mencionado em três desses trabalhos, Margarida Kunsch, Analisa de Medeiros Brum.

### **Análise das pesquisas sobre comunicação interna de 2007**

Os artigos de 2007 priorizam algumas ferramentas da comunicação interna, bem como as estratégias adotadas no setor privado.

**Tabela 2 – Trabalhos sobre comunicação interna apresentados em 2007**

<b>Ano</b>	<b>Autores</b>	<b>Título</b>
2007	Verônica Agostinho Mendrona	A utilização da comunicação interna nas prefeituras: análise das administrações municipais da Baixada Santista/SP
2007	Virgínia Borges Palmerston, Natália Mara Araújo Pereira, Ricardo Luis Oliveira Rocha Campos e Rúbia	A dinamização da comunicação interna via intranet: instrumentos e objetivos



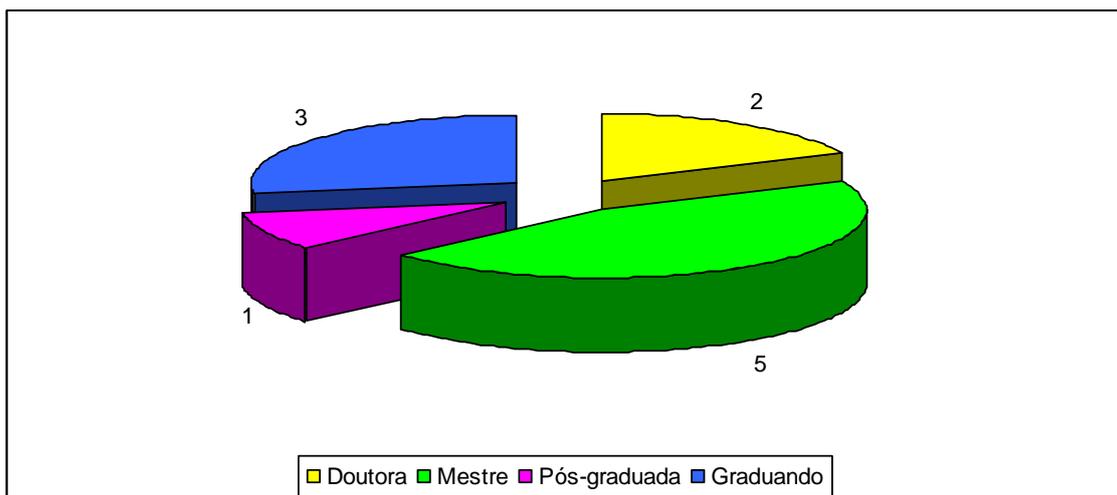
	Danieli	
2007	Maria Helena Bernardo Myczkowski e Ana Cristina Giácomo	A inclusão de meios digitais como ferramenta da comunicação corporativa
2007	Sonia Aparecida Cabestré, Tânia Maria Graziadei e Pedro Polesel Filho	Portais corporativos na sociedade da informação e do conhecimento
2007	Bruno Hingst	TV Corporativa: tecnologia aplicada à comunicação organizacional

As observações sobre intranet, um dos assuntos de destaque, permite observar que ainda há uma escassez na utilização das ferramentas disponíveis para promover a comunicação junto ao público interno.

Verificou-se, ainda, a importância da valorização humana, para que os colaboradores se sintam bem e desenvolvam melhor suas atividades. Algumas análises procuraram reforçar a mesma idéia lançada por Maria Helena Bernardo Myczkowski e Ana Cristina Giácomo (2007, p. 1): “Valorizar a voz do público interno é investir no seu maior patrimônio”.

Em suma, a análise dos artigos segue a mesma linha de raciocínio dos primeiros trabalhos do ano anterior. A comunicação interna é detectada como ferramenta importante no processo organizacional. Todavia, a própria análise apresentada nos artigos revela uma deficiência na comunicação interna.

O número de artigos publicados nos anais de 2007 soma a mesma quantidade do ano anterior, suas produções são assinadas por doutores, mestres, pós-graduada e graduandos.



Nos artigos analisados pode-se encontrar, em mais da metade, dois autores renomados aparecendo como referência para a realização do trabalho: Paulo Nassar e



Margarida Kunsch. Ambos os autores são importantes estudiosos sobre a comunicação organizacional e, também, sobre comunicação interna.

### **Análise das pesquisas sobre comunicação interna de 2008**

Em 2008, o número de artigos é um pouco maior do que nos anos anteriores, foram selecionados 8 trabalhos dedicados a tratar do tema.

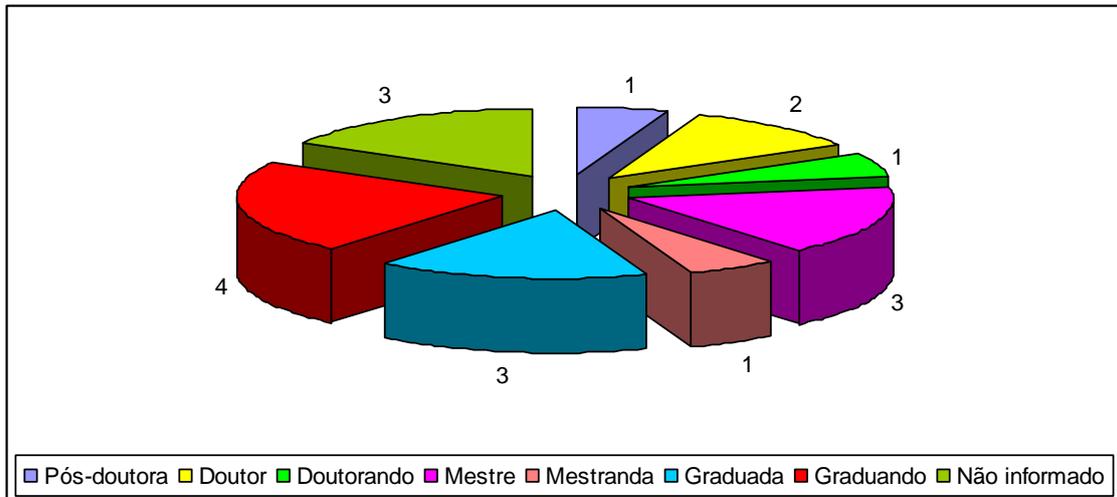
**Tabela 3 - Trabalhos sobre comunicação interna 2008**

<b>Ano</b>	<b>Autor</b>	<b>Título</b>
2008	Gilce Maria Fenner de Souza, Clelia Teresinha Denardini Pereira, Sabrina Raupp Souza e Vanessa Weber Denardini	O esporte como estratégia de comunicação prganizacional
2008	Baruch Blumberg Carvalho de Matos, Joanne Santos Mota, Renan Henriques Sobral e Matheus Pereira Mattos Felizola	A comunicação institucional como agente criador da imagem e identidade corporativa: o Caso Vale
2008	Margareth de Oliveira Michel	A comunicação organizacional e as organizações na área de saúde
2008	Zandra Marina de Holanda Monteiro e Tanúzia Maria Vieira Espírito Santo	O papel da liderança informal na comunicação interna
2008	João José Azevedo Curvello	A dimensão interna da comunicação pública
2008	Daiane Bertasso Ribeiro e Maria Ivete Trevisan Fossá	O jornal institucional como estratégia de produção de sentido do discurso organizacional
2008	Marlene Marchiori	Os desafios da comunicação interna nas organizações
2008	Gustavo Porpino de Araújo, Liliane Castelões Gama e Alessandra Souza Perez Rivera	Comunicação interna da Embrapa Cerrados: diagnóstico e sugestões

A comunicação bem elaborada proporciona à empresa trilhar caminhos estratégicos de comunicação, a partir de planejamentos adequados, como concluíram Baruch Blumberg Carvalho de Matos et al (2008, p. 13): “fica claro que as organizações articulam da melhor forma possível seus discursos com seus diferentes públicos, pois buscam uma maior relação de identificação entre eles, além de sua ratificação frente a sociedade no geral”.

Nos artigos apresentados, é comum abordagens que reforçam a idéia de que a comunicação interna ainda não é utilizada de maneira adequada.

Em 2008 houve um número mais expressivo de graduando, doutorando, mestre e graduado.



Margarida Maria Krohling continua, nesse ano, a aparecer entre os autores mais citados, mas Paulo Nassar abre espaço para o nome de Torquato do Rêgo, este que foi um dos primeiros pesquisadores brasileiros a sistematizar discussões sobre a comunicação dentro das organizações.

### Análise das pesquisas sobre comunicação interna de 2009

Em 2009 foi ano em que mais trabalhos sobre comunicação interna foram apresentados, no último quinquênio, no congresso da Intercom. Ao todo, foram 11 artigos sobre esse tema.

**Tabela 4 – Trabalhos sobre comunicação interna 2009**

Ano	Autores	Título
2009	Thais Mousse Garcia	A avaliação das ações de comunicação nos resultados das organizações: a indicação da Volvo como a melhor empresa para se trabalhar do Brasil
2009	Carolina Frazon Terra	A comunicação organizacional em tempos de redes sociais online e de usuários-mídia
2009	Bruna Coelho Machado e Roberto Gondo Macedo	A responsabilidade social corporativa como qualificador de imagem empresarial
2009	Rafael Almeida da Rocha e Raíssa Karen Leitinho Sales	Blogue organizacional: ferramenta de comunicação interna e externa



2009	Letícia de Castilhos, Elyedre Mireila Duarte da Costa, Paola Maria CÉ e Cleusa Maria Andrade Scroferneker	O impacto das novas tecnologias na comunicação das micro e pequenas empresas da Incubadora Raiar
2009	Christiane Matos Batista, Cristiane Batista da Conceição, Raquel Brabec Ribeiro Chaves e Matheus Pereira Mattos Felizola	Relevância da comunicação interna enquanto ferramenta para o fortalecimento da cultura organizacional de uma empresa familiar do Setor de Turismo em Sergipe
2009	Ana Flávia Sípoli Cól e Maria Cristina Gobbi	A comunicação interna em departamentos de jornalismo: um estudo em emissoras de redes de televisão aberta brasileiras
2009	Angela Lovato Dellazzana, Luciano Mattana e Taís Steffenello Ghisleni	A comunicação organizacional interna na Unifra
2009	Cassiana Maris Lima Cruz	Análise da comunicação interna em universidades no Rio Grande do Sul
2009	Andréia Mara Campelo Chaves e Ana Paula Acioly	O endomarketing como ferramenta estratégica no cooperativismo de crédito: um estudo de caso da Unicred Fortaleza
2009	Marcio Gonçalves	Re(pensando) a ecologia dos blogs corporativos

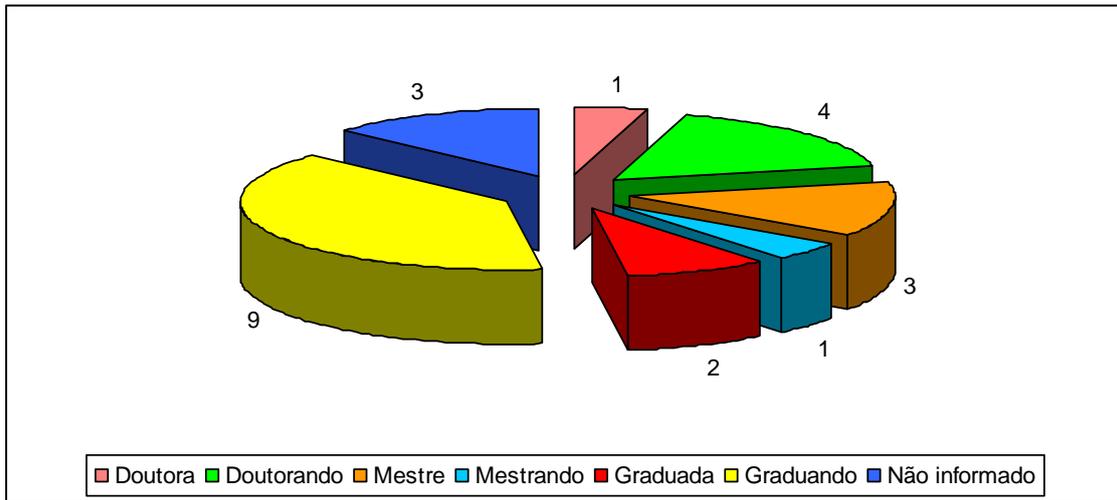
Já no primeiro trabalho, o autor identifica que “as ações de comunicação influenciam nos resultados das organizações. Isso ocorre por meio de um eficaz processo de comunicação” (GARCIA, 2009, p. 12)

De acordo com os trabalhos analisados, as novas tecnologias ainda não são tão exploradas como poderiam, mesmo sendo reconhecido que se trata de canais eficientes, por sua agilidade, para transmitir informações.

A estrutura das organizações, no que tange à comunicação, ainda precisa de melhorias, principalmente no seu processo de informatização. “É possível observar o quanto essas organizações precisam caminhar no que diz respeito a suas estruturas de comunicação organizacional interna” (CÓL & GOBBI, 2009, p. 3).

Percebe-se que os artigos, de uma forma geral, aprofundam a questão das diversas ferramentas que a comunicação interna pode utilizar para sua interação com o colaborador.

Quanto às titulações identificou-se o crescente número de pesquisadores graduandos.



As análises realizadas permitiram observar, também, que, dentre as 11 pesquisas apresentadas, 13 autores tiveram participações repetitivas, ou seja, foram referenciados mais de uma vez. O destaque maior é de Wilson Bueno, citado em 5 dos artigos, seguido por Margarida Kunsch, em 4 trabalhos, e por Manuel Castells, mencionado em 3 textos, reforçando, novamente, as discussões sobre as novas tecnologias e ainda Gaudêncio Torquato.

### **Análise das pesquisas sobre comunicação interna de 2010**

No último ano que compõe o recorte utilizado nesta análise foram apresentados 7 trabalhos sobre comunicação interna.

**Tabela 5 – Trabalhos sobre comunicação interna 2010**

<b>Ano</b>	<b>Autores</b>	<b>Título</b>
2010	Vanêssa Silveira Pereira e Mário César Barreto de Moraes	A comunicação interna como fator estratégico nas empresas com Contact Center
2010	Rodrigo de Oliveira	Blogs internos na comunicação organizacional
2010	Inara Regina Batista da Costa	A comunicação interna como fator estratégico no processo de certificação socioambiental: um estudo de caso
2010	Iara Marques do Nascimento e Boanerges B. Lopes Filho	Comunicação e cultura: uma nova percepção de identidade organizacional para a Acesso Comunicação Jr.
2010	Anna Karoline Cavalcante Damião	A comunicação interna, o marketing



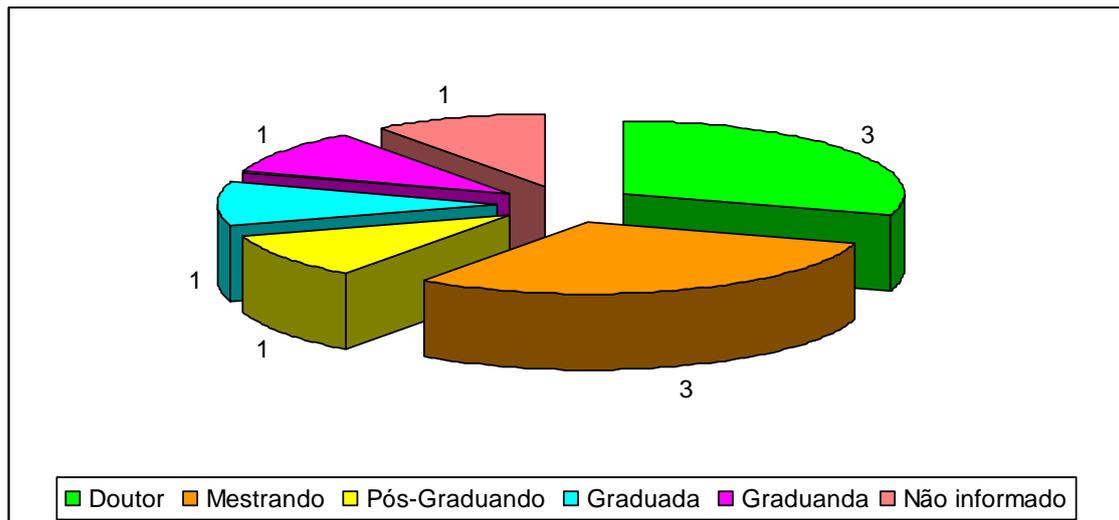
		interno e o endomarketing como ferramentas para o sucesso de uma empresa familiar: um estudo de caso da Müller Alimentos
2010	Ismael Carlos Bezerra dos Santos e Luiza Elayne Azevedo Luíndia	Comunicação interna e planejamento estratégico: um estudo de caso do plano de comunicação para o projeto Edusuhan
2010	Luciana Andreazza	A importância da comunicação interna nas organizações: rádio peão, aliada ou inimiga?

Identificou-se, nesses artigos, a afirmação de que a comunicação interna em algumas empresas segue padrões de administração em linha vertical: “O empregado ainda é visto como agente passivo do processo de comunicação, o qual contempla um sentido top down, ou seja, da alta administração para baixo” (PEREIRA & MORAES, 2010, p. 13).

Seguindo o mesmo caminho de outras análises, percebe-se a preocupação das empresas em realizar uma comunicação eficaz e, para que isso ocorra, usam ferramentas como “blogs internos”, que “passam a ser um meio que proporciona a interação instantânea entre os colaboradores e pode reforçar a estratégia empresarial na busca da integração na comunicação” (OLIVEIRA, 2010, p. 5).

Essa contínua preocupação vista em diversos artigos, sobre as dificuldades encontradas pelos gestores em aceitar a opinião de colaboradores, é comum nas organizações. Porém, aquelas que já percebem o valor de uma boa idéia, sabem que isso só tende a fortalecer a empresa.

Nas análises realizadas, no que tange as titulações, identificou-se que os mestrandos e os doutores tiveram maior participação em 2010.



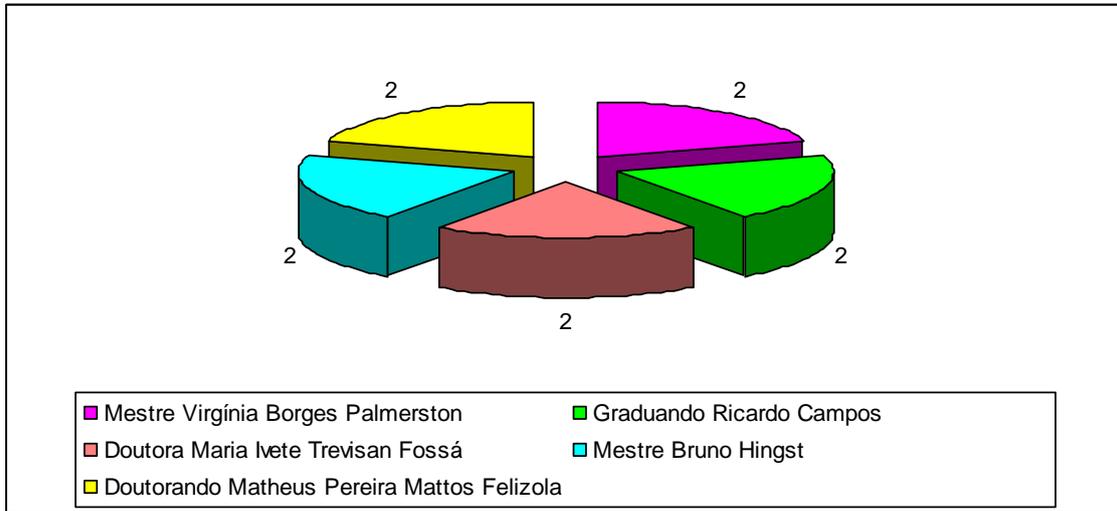
Os autores que aparecem em mais citações são Margarida Kunsch, referenciada em 5 dos 7 trabalhos, seguida por Paulo Nassar e Gaudêncio Torquato. Outros, no entanto, também aparecem mais de uma vez, como Philip Kotler, Cleusa Maria Andrade Scroferneker.

### **Análise geral das pesquisas sobre comunicação interna de 2006-2010**

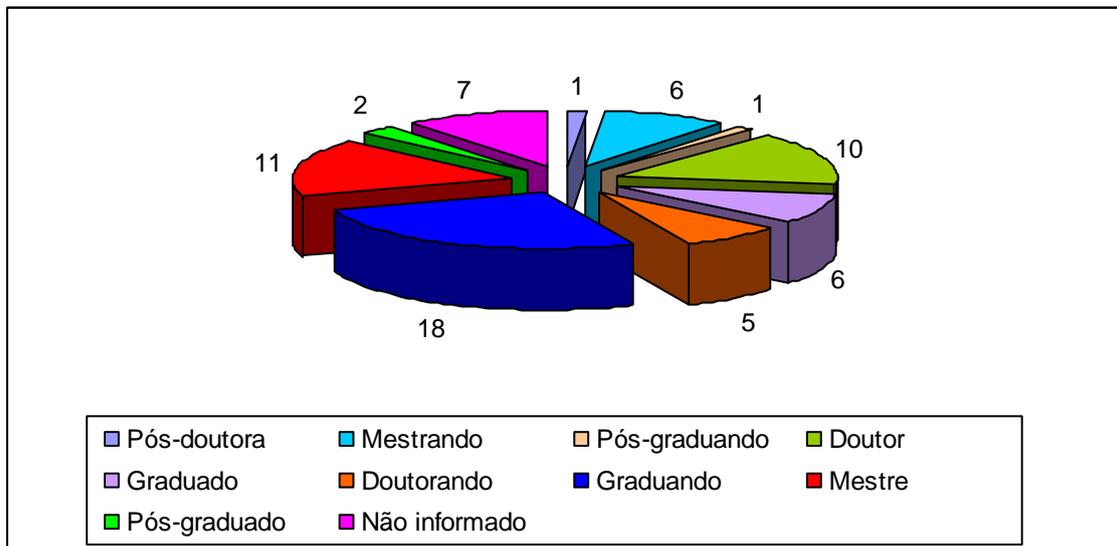
A análise ano a ano permitiu identificar alguns pontos consideráveis nos trabalhos sobre comunicação interna apresentados nos congressos da Intercom, conforme segue:

- constatou-se que ainda existem barreiras para a aceitação da comunicação interna enquanto aliada para o desenvolvimento da empresa;
- as novas tecnologias já fazem parte das empresas, mas não são exploradas como deveriam;
- algumas organizações ainda não trabalham a comunicação como via de mão dupla;
- as estruturas ainda precisam de melhorias, a informação necessita ser trabalhada de maneira a atingir o público alvo, o que foi identificado como dificuldade para algumas empresas;
- os meios adotados para a interação com os colaboradores são essenciais, mas detectou-se a falta de interesse de algumas empresas em investimento, principalmente as de setor público.

Dentre os 67 pesquisadores que produziram os 36 artigos, destacam-se alguns que apresentaram mais de uma produção durante os últimos anos:



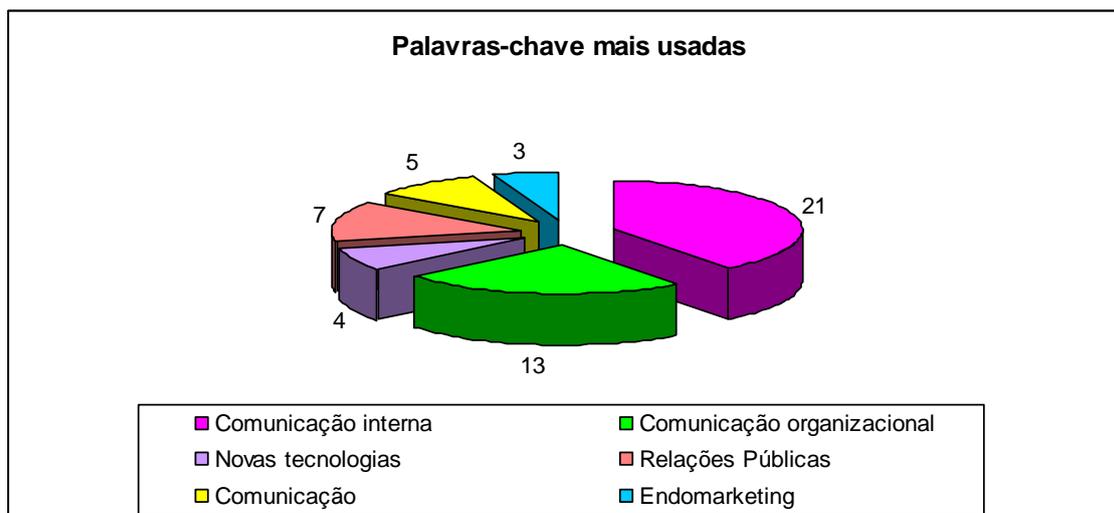
Também foi possível perceber, com relação à origem dos pesquisadores, que as instituições de ensino de segmento federal se destacam dentre as outras universidades.



As frentes de pesquisa, em sua grande maioria, estão ligadas à análise da comunicação interna em empresas públicas ou privadas.

Quanto às palavras-chave utilizadas, pôde-se perceber que, dos 36 artigos, mais da metade continha apresentava a composição “comunicação interna”. Também houve destaque para o termo “comunicação organizacional”.

Chegou-se também ao expressivo número de 82 palavras-chave identificadas nesses textos.



Dentre os autores mais citados, Margarida Kunsch é a que mais vezes foi citada (18 trabalhos), seguida de Torquato do Rêgo (11) e Paulo Nassar (11).

**Tabela 6 – Autores mais citados 2006-2010**

Nome	Número de citações	Ordem
KUNSCH, Margarida Maria Krohling	18	1
TORQUATO DO RÊGO, Francisco Gaudêncio	11	2
NASSAR, Paulo	11	3
MARCHIORI, Marlene	7	4
BUENO, Wilson da Costa	6	5
KOTLER, Philip	5	6
CHIAVENATO, Idalberto	5	7
ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza	5	8
BALDISSERA, Rudimar	5	9
BRUM, Analisa de Medeiros	4	10
SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade	4	11
GIL, Antônio Carlos	4	12
OLIVEIRA, Ivone de Lourdes	4	13
CASTELLS, Manuel	4	14
LÉVY, Pierre	4	15
BEKIN, Saul Faingaus	4	16
FRANÇA, Fábio	4	17
FREITAS, Sidneia Gomes	4	19
MORIN, Edgar	3	18
FORTES, Waldyr Gutierrez	3	20
PRIMO, Alex	3	21



## **Considerações finais**

Ao concluir este trabalho, após a apresentação dos resultados, é possível apontar, por meio das análises realizadas, alguns aspectos consideráveis. Pode-se notar, por exemplo, que, com base nos artigos estudados, é clara a percepção dos pesquisadores quanto à importância da comunicação para o bom desempenho das empresas.

Constatou-se, ainda, que ela já faz parte das organizações, tanto privada quanto pública, mas ainda com deficiências em seu planejamento e, principalmente, na elaboração dos conteúdos de maneira adequada para serem veiculados ao público-alvo.

Foi possível perceber, também, que as empresas que mais apresentam dificuldades em aceitar a comunicação interna como ferramenta essencial para o desempenho e para melhores resultados são as de segmento público. Em alguns dos artigos estudados, os pesquisadores identificaram deficiências no setor: a comunicação interna é praticada, mas timidamente. Isso ocorre, na maioria das vezes, por ser um setor em constante mudança do quadro de funcionários.

No que tange à comunicação interna no setor privado, os pesquisadores apresentam percepções mais positivas. O setor de comunicação é identificado como ferramenta, quase sempre, essencial para a empresa. Há maior valorização dos colaboradores.

Com a análise, percebeu-se que as ferramentas utilizadas para a comunicação interna nem sempre são utilizadas de maneira adequada ao tipo de público, pois não há como atingir o colaborador por um canal que ele nem ao menos saiba utilizar. O trabalho não pode ser realizado de maneira ampla, mas sim específica, pensando em cada departamento.

As pesquisas sobre a comunicação interna ainda são poucas. Ao longo deste trabalho, foram alcançados resultados relevantes, mas ainda assim com um número muito pequeno de artigos, levando em conta que, em cinco anos, apenas 36 trabalhos apresentaram a comunicação interna como tema central.

A comunicação organizacional, em um sentido amplo, já ocupa um espaço considerável nas pesquisas brasileiras, pensando especificamente a realidade dos congressos da Intercom. O que falta, realmente, são novos olhares a comunicação interna, capazes de discutir seu real valor para as empresas.



## REFERÊNCIAS

ANDREAZZA, Luciana. A importância da comunicação interna nas organizações: rádio peão, aliada ou inimiga? . In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., Caxias do Sul, 2010. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2010.

CÓL, Ana Flávia Sípoli; GOBBI, Maria Cristina. A comunicação interna em departamentos de jornalismo: um estudo em emissoras de redes de televisão aberta brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32., Curitiba, 2009. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2009.

DT3 – GP RELAÇÕES PÚBLICAS e Comunicação Organizacional. Disponível em: <[http://www.portalintercom.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=338%3Adt3-relacoes-publicas-e-comunicacao-organizacional&catid=100&Itemid=75](http://www.portalintercom.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=338%3Adt3-relacoes-publicas-e-comunicacao-organizacional&catid=100&Itemid=75)>. Acesso em: 30 out. 2011.

GARCIA, Thais Mousse. A avaliação das ações de comunicação nos resultados das organizações: a indicação da Volvo como a melhor empresa para se trabalhar do Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 32., Curitiba, 2009. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2009.

LISBOA FILHO, Flavi Ferreira; GODOY, Leoni Pentiado. A contribuição da comunicação organizacional na obtenção do comprometimento dos colaboradores. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., Brasília, 2006. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2006.

MATOS, Baruch Blumberg Carvalho de et al. A comunicação institucional como agente criador da imagem e identidade corporativa: o caso Vale. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31., Natal, 2008. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2008.

MYCZKOWSKI, Maria Helena Bernardo; GIÁCOMO, Ana Cristina. A inclusão de meios digitais como ferramenta da comunicação corporativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 30., Santos, 2007. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2007.

OLIVEIRA, Rodrigo de. Blogs internos na comunicação organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., Caxias do Sul, 2010. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2010.

PEREIRA, Vanêssa Silveira; MORAES, Mário César Barreto de. A comunicação interna como fator estratégico nas empresas com contact center. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., Caxias do Sul, 2010. **Anais eletrônicos...** São Paulo: Intercom, 2010.