

Indústrias Nucleares do Brasil

INB

Assistente de Administração

Edital Nº 1/2018, de 09 de Janeiro de 2018

JN069-2018

DADOS DA OBRA

Título da obra: Indústrias Nucleares do Brasil - INB

Cargo: Assistente de Administração

(Baseado no Edital Nº 1/2018, de 09 de Janeiro de 2018)

- Língua Portuguesa
- Conhecimentos de Normas
- Conhecimentos Específicos

Gestão de Conteúdos

Emanuela Amaral de Souza

Diagramação

Elaine Cristina
Igor de Oliveira
Camila Lopes

Produção Editorial

Suelen Domenica Pereira

Capa

Joel Ferreira dos Santos

Editoração Eletrônica

Marlene Moreno

SUMÁRIO

Língua Portuguesa

Compreensão e interpretação de textos.	83
Gêneros e tipos de texto.	86
Articulação textual: operadores sequenciais, expressões referenciais.	83
Coesão e coerência textual.	86
Identificação, definição, classificação, flexão e emprego das classes de palavras; formação de palavras.	04
Verbos: flexão, conjugação, vozes, correlação entre tempos e modos verbais.	07
Concordância verbal e nominal.	52
Regência verbal e nominal.	58
Crase.	71
Colocação pronominal.	74
Estrutura da oração e do período: aspectos sintáticos e semânticos.	63
Acentuação gráfica.	47
Ortografia.	44
Pontuação.	50
Variação linguística.	101

Conhecimentos de Normas

Interpretação e aplicação das normas de gestão da qualidade da série ISO 9000, incluindo: 9000, 9001, 9004, 10013, 10015 e 19011.	01
Interpretação e aplicação das normas de gestão ambiental da série ISO 14000, incluindo: 14001 e 14004.	03
Interpretação e aplicação da norma de gestão da saúde e da segurança ocupacional OHSAS 18001.	05

Conhecimentos Específicos

Fundamentos de Administração. Áreas da administração: financeiro; pessoal; marketing, logística.	01
Comunicação na empresa.	03
Processo de comunicação.	08
Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, departamentalização.	13
Técnicas administrativas, técnicas organizativas. Instrumentos, planilhas e gráficos administrativos.	18
Redação de documentos. Requerimentos, formulários, relatórios, memorandos, cartas comerciais, ofícios, circulares, atas, minutas. Editais, procurações, mensagens eletrônicas.	21
Serviços de apoio – rotinas, compras, pagamentos, expedição, pesquisa de fornecedores.	43
Práticas de Recursos Humanos. Departamento de pessoal. Remuneração. Relacionamento no trabalho. Administração de pessoal, organograma. Organização e administração.	45
Consultas, documentação, manuais administrativos.	61
Produtividade, desempenho, burocracia. Trabalho em equipe.	61
Condições de trabalho, rotina de trabalho, distribuição funcional do trabalho, definição de responsabilidades, autoridade, comportamento, delegação, relacionamento.	69
Informática na empresa, sistema operacional, aplicativos MS Office - Word, Excel, Power point, Internet Explorer.	70
Objetivos organizacionais, sentido do trabalho e comprometimento. Princípios do atendimento. Qualidade no atendimento. Conceitos fundamentais do atendimento, habilidades, competências.	162
Arquivos. Organização e administração de arquivos. Gestão de documentos. Tipos de arquivo. Classificação de arquivos. Técnicas de arquivo. Arquivos permanentes, arquivos temporários e atividades correlatas.	176
Estoques, conceitos fundamentais.	195
Administração de Materiais e Controle de Almoxarifado. Conceitos e funções. Localização de materiais, classificação de materiais. Atividades de conservação e atividades de referência.	198

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente de Administração

Fundamentos de Administração. Áreas da administração: financeiro; pessoal; marketing, logística.	01
Comunicação na empresa.	03
Processo de comunicação.	08
Características das organizações formais: tipos de estrutura organizacional, departamentalização.	13
Técnicas administrativas, técnicas organizativas. Instrumentos, planilhas e gráficos administrativos.	18
Redação de documentos. Requerimentos, formulários, relatórios, memorandos, cartas comerciais, ofícios, circulares, atas, minutas. Editais, procurações, mensagens eletrônicas.	21
Serviços de apoio – rotinas, compras, pagamentos, expedição, pesquisa de fornecedores.	43
Práticas de Recursos Humanos. Departamento de pessoal. Remuneração. Relacionamento no trabalho. Administração de pessoal, organograma. Organização e administração.	45
Consultas, documentação, manuais administrativos.	61
Produtividade, desempenho, burocracia. Trabalho em equipe.	61
Condições de trabalho, rotina de trabalho, distribuição funcional do trabalho, definição de responsabilidades, autoridade, comportamento, delegação, relacionamento.	69
Informática na empresa, sistema operacional, aplicativos MS Office - Word, Excel, Power point, Internet Explorer.	70
Objetivos organizacionais, sentido do trabalho e comprometimento. Princípios do atendimento. Qualidade no atendimento. Conceitos fundamentais do atendimento, habilidades, competências.	162
Arquivos. Organização e administração de arquivos. Gestão de documentos. Tipos de arquivo. Classificação de arquivos. Técnicas de arquivo. Arquivos permanentes, arquivos temporários e atividades correlatas.	176
Estoques, conceitos fundamentais.	195
Administração de Materiais e Controle de Almoxarifado. Conceitos e funções. Localização de materiais, classificação de materiais. Atividades de conservação e atividades de referência.	198

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS Assistente de Administração

FUNDAMENTOS DE ADMINISTRAÇÃO. ÁREAS DA ADMINISTRAÇÃO: FINANCEIRO; PESSOAL; MARKETING, LOGÍSTICA.

ADMINISTRAÇÃO GERAL

A Administração, de acordo com definição do Houaiss, é o “conjunto de normas e funções cujo objetivo é disciplinar os elementos de produção e submeter a produtividade a um controle de qualidade, para a obtenção de um resultado eficaz, bem como uma satisfação financeira”.

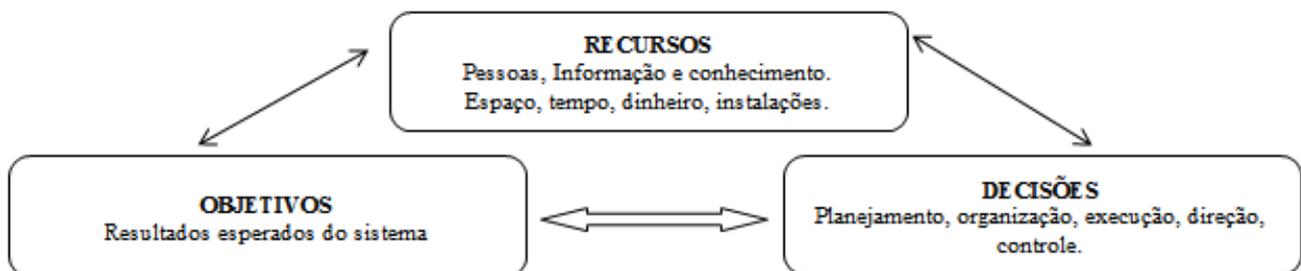
Administrar envolve a elaboração de planos, pareceres, relatórios, projetos, arbitragens e laudos, em que é exigida a aplicação de conhecimentos inerentes às técnicas de Administração.

A profissão de Administrador é relativamente nova e foi regulamentada no Brasil em 9 de setembro de 1965, data em que se comemora o Dia do Administrador. Os primeiros administradores profissionais (administrador contratado, que não é o dono do negócio) foram os que geriram as companhias de navegação inglesas a partir do século XVII.

Segundo John W. Riegel,

“O êxito do desenvolvimento de executivos em uma empresa é resultado, em grande parte, da atuação e da capacidade dos seus gerentes no seu papel de educadores. Cada superior assume este papel quando ele procura orientar e facilitar os esforços dos seus subordinados para se desenvolverem”

Administração – Objetivos, decisões e recursos são as palavras-chaves na definição do conceito de administração. Administração é o processo de tomar e colocar em prática decisões sobre objetivos e utilização de recursos.



Segundo CHIAVENATO, as variáveis que representa o desenvolvimento da TGA são: tarefas, estrutura, pessoas, ambiente, tecnologia e competitividade.

Na ocorrência de novas situações as teorias administrativas se adaptam a fim de continuarem aplicáveis.

Dentre tantas definições já apresentadas sobre o conceito de administração, podemos destacar que:

“Administração é um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais.”

Ou seja, a Administração vai muito além de apenas “cuidar de uma empresa”, como muitos imaginam, mas compreende a capacidade de conseguir utilizar os recursos existentes (sejam eles: recursos humanos, materiais, financeiros,...) para atingir os objetivos da empresa.

O conceito de administração representa uma governabilidade, gestão de uma empresa ou organização de forma que as atividades sejam administradas com planejamento, organização, direção, e controle.

O ato de administrar é trabalhar com e por intermédio de outras pessoas na busca de realizar objetivos da organização bem como de seus membros.

Montana e Charnov

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente de Administração

A administração tem uma série de características entre elas: um circuito de atividades interligadas, busca de obtenção de resultados, proporcionar a utilização dos recursos físicos e materiais disponíveis, envolver atividades de planejamento, organização, direção e controle.

Para administrar nos mais variados níveis de organização é necessário ter habilidades, estas são divididas em três grupos:

- **Habilidades Técnicas:** são habilidades que necessitam de conhecimento especializado e procedimentos específicos e pode ser obtida através de instrução.
- **Habilidades Humanas:** envolvem também aptidão, pois interage com as pessoas e suas atitudes, exige compreensão para liderar com eficiência.
- **Habilidades Conceituais:** englobam um conhecimento geral das organizações, o gestor precisa conhecer cada setor, como ele trabalha e para que ele existe.

Recurso – Conceito = É aquele que gera, potencialmente ou de forma efetiva, **riqueza**.

Administração de Recursos - Conceitos - Atividade que planeja, executa e controla, nas condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de material, partindo das especificações dos artigos e comprar até a entrega do produto terminado para o cliente.

É um sistema integrado com a finalidade de prover à administração, de forma contínua, recursos, equipamentos e informações essenciais para a execução de todas as atividades da Organização.

A evolução da Administração de Materiais processou-se em várias fases:

- A Atividade exercida diretamente pelo proprietário da empresa, pois comprar era a essência do negócio;
- Atividades de compras como apoio às atividades produtivas se, portanto, integradas à área de produção;
- Condenação dos serviços envolvendo materiais, começando com o planejamento das matérias-primas e a entrega de produtos acabados, em uma organização independente da área produtiva;
- Agregação à área logística das atividades de suporte à área de marketing.

Com a mecanização, racionalização e automação, o excedente de produção se torna cada vez menos necessário, e nesse caso a Administração de Materiais é uma ferramenta fundamental para manter o equilíbrio dos estoques, para que não falte a matéria-prima, porém não haja excedentes.

Essa evolução da Administração de Materiais ao longo dessas fases produtivas baseou-se principalmente, pela necessidade de produzir mais, com custos mais baixos. Atualmente a Administração de Materiais tem como função principal o controle de produção e estoque, como também a distribuição dos mesmos.

As Três Fases da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

- 1 – Aumentar a produtividade. Busca pela **eficiência**.
- 2 – Aumentar a qualidade sem preocupação em prejudicar outras áreas da Organização. Busca pela **eficácia**.
- 3 – Gerar a quantidade certa, no momento certo para atender bem o cliente, sem desperdício. Busca pela **efetividade**.

Visão Operacional e Visão Estratégica

Na visão operacional busca-se a melhoria relacionada a atividades específicas. Melhorar algo que já existe.

Na visão estratégica busca-se o diferencial. Fazer as coisas de um modo novo. Aqui se preocupa em garantir a alta performance de maneira sistêmica. Ou seja, envolvendo toda a organização de maneira interrelacional.

Com relação à Fábula de La Fontaine, a preocupação do autor era, conforme sua época, garantir a melhoria quantitativa das ações dos empregados. Aqueles que mantêm uma padronização de são recompensados pela Organização. Na moderna interpretação da Fábula a autora passa a idéia de que precisamos além de trabalhar investir no nosso talento de maneira diferencial. Assim, poderemos não só garantir a sustentabilidade da Organização para os diversos invernos como, também, fazê-los em Paris.

Historicamente, a administração de recursos materiais e patrimoniais tem seu foco na eficiência de processos – visão operacional. Hoje em dia, a administração de materiais passa a ser chamada de área de logística dentro das Organizações devido à ênfase na melhor maneira de facilitar o fluxo de produtos entre produtores e consumidores, de forma a obter o melhor nível de rentabilidade para a organização e maior satisfação dos clientes.

A Administração de Materiais possui hoje uma **Visão Estratégica**. Ou seja, foco em ser a melhor por meio da INOVAÇÃO e não baseado na melhor no que já existe. A partir da visão estratégica a Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais passa ser conhecida por LOGÍSTICA.

Sendo assim:

VISÃO OPERACIONAL	VISÃO ESTRATÉGICA
EFICIENCIA	EFETIVIDADE
ESPECIFICA	SISTEMICA
QUANTITATIVA	QUANTITATIVA E QUALITATIVA
MELHORAR O QUE JÁ EXISTE	INOVAÇÃO
QUANTO	QUANDO

Princípios da Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais

1. Qualidade do material;
2. Quantidade necessária;
3. Prazo de entrega
4. Preço;
5. Condições de pagamento.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente de Administração

✓ Qualidade do Material

O material deverá apresentar qualidade tal que possibilite sua aceitação dentro e fora da empresa (mercado).

✓ Quantidade

Deverá ser estritamente suficiente para suprir as necessidades da produção e estoque, evitando a falta de material para o abastecimento geral da empresa bem como o excesso em estoque.

✓ Prazo de Entrega

Deverá ser o menor possível, a fim de levar um melhor atendimento aos consumidores e evitar falta do material.

✓ Menor Preço

O preço do produto deverá ser tal que possa situá-lo em posição da concorrência no mercado, proporcionando à empresa um lucro maior.

✓ Condições de pagamento

Deverão ser as melhores possíveis para que a empresa tenha maior flexibilidade na transformação ou venda do produto.

Diferença Básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial

A diferença básica entre Administração de Materiais e Administração Patrimonial é que a primeira se tem por produto final a distribuição ao consumidor externo e a área patrimonial é responsável, apenas, pela parte interna da logística. Seu produto final é a conservação e manutenção de bens.

A Administração de Materiais é, portanto um conjunto de atividades desenvolvidas dentro de uma empresa, de forma centralizada ou não, destinadas a suprir as diversas unidades, com os materiais necessários ao desempenho normal das respectivas atribuições. Tais atividades abrangem desde o circuito de reaprovisionamento, inclusive compras, o recebimento, a armazenagem dos materiais, o fornecimento dos mesmos aos órgãos requisitantes, até as operações gerais de controle de estoques etc.

A Administração de Materiais destina-se a dotar a administração dos meios necessários ao suprimento de materiais imprescindíveis ao funcionamento da organização, **no tempo oportuno, na quantidade necessária, na qualidade requerida e pelo menor custo.**

A oportunidade, no momento certo para o suprimento de materiais, influi no tamanho dos estoques. Assim, suprir antes do momento oportuno acarretará, em regra, estoques altos, acima das necessidades imediatas da organização. Por outro lado, a providência do suprimento após esse momento poderá levar a falta do material necessário ao atendimento de determinada necessidade da administração.

São tarefas da Administração de Materiais:

- ✓ Controle da produção;
- ✓ Controle de estoque;
- ✓ Compras;
- ✓ Recepção;
- ✓ Inspeção das entradas;
- ✓ Armazenamento;
- ✓ Movimentação;
- ✓ Inspeção de saída
- ✓ Distribuição.

Sem o estoque de certas quantidades de materiais que atendam regularmente às necessidades dos vários setores da organização, não se pode garantir um bom funcionamento e um padrão de atendimento desejável. Estes materiais, necessários à manutenção, aos serviços administrativos e à produção de bens e serviços, formam grupos ou classes que comumente constituem a **classificação de materiais**. Estes grupos recebem denominação de acordo com o serviço a que se destinam (manutenção, limpeza, etc.), ou à natureza dos materiais que neles são relacionados (tintas, ferragens, etc.), ou do tipo de demanda, estocagem, etc.

COMUNICAÇÃO NA EMPRESA.

O profissional de administração deve estabelecer e manter um sistema contingente de comunicação dentro da organização, de forma unificadora e esclarecedora, a fim de saber qual é a situação de sua organização para poder controlar as atividades e tomar decisões, visto que nem sempre a informação segue os rumos que a organização deseja, transformando-se muitas vezes em boatos que venham a prejudicar a corporação.

A comunicação administrativa não deve se preocupar com meios externos e sim com seu fluxo interno de informações. Ela deve ser feita entre e para os membros da organização, o que não impede que algumas informações transmitidas internamente sejam difundidas além dos limites da organização. Ela precisa ser vista como uma forma de comunicação social e humana, constituída por cinco elementos básicos; um comunicador que transmite uma mensagem para um receptor visando obter um feedback do mesmo.

Seu principal objetivo é unir a situação de todos os setores, e todos os assuntos, interagir entre os membros e garantir a funcionalidade da empresa. Denominada de comunicação funcional, parte-se do pressuposto de que cada cargo de uma organização precisa comunicar algo a alguém ou algum setor, de modo a transmitir as informações necessárias em busca de um trabalho sinérgico, respeitando as individualidades de cada cargo, setor e também as pessoais. A comunicação deve ser vista pelo administrador como instrumento descentralizador e de elevação da capacidade operacional da organização, através da delegação de autoridades e atribuições, contudo sem que o administrador perca o controle e a autoridade perante seus subordinados. A descentralização administrativa exige, acima de tudo, um sistema eficaz de comunicação e controle. É a comunicação horizontal que permitirá ao administrador alcançar sinergia e controle dos mais variados setores que compõe o corpo da empresa.

Fica explícito que conforme o tamanho da organização as trocas de informação podem sofrer mais empecilhos, contudo são nesses casos que a comunicação torna-se mais necessária. Sem um plano comunicacional eficaz o trabalho torna-se mais demorado e desperdiçam-se esforços, já que fica clara a dificuldade de interação entre os mais variados setores da organização. Onde se faz necessário o trabalho em grupo há conseqüentemente a necessidade de se realizar uma competente comunicação horizontal.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente de Administração

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

São elementos do processo de comunicação:

- emissor – o que emite ou envia a mensagem
- receptor – o que recebe a mensagem
- mensagem – o que se quer comunicar
- canal – o meio de comunicação pelo qual se transmite a mensagem
- ruídos – tudo aquilo que pode atrapalhar a comunicação .

O processo de comunicação é o centro de todas as atividades humanas. No entanto, além de usar palavras corretas e adequadas ao contexto, o emissor deve transmitir à outra pessoa, o receptor, informações, ideias, percepções, intenções, desejos e sentimentos, ou seja, a mensagem do processo de comunicação. Ao mesmo tempo, para que a comunicação ocorra, não basta transmitir ou receber bem as mensagens. É preciso, sobretudo, que haja troca de entendimentos. Para tanto, as palavras são importantes, mas também o são as emoções, as ideias, as informações não verbais.

Comunicação verbal e não verbal

A comunicação verbal realiza-se oralmente ou por meio da escrita. São exemplos de comunicações orais: ordens, pedidos, debates, discussões, tanto face-a-face quanto por telefone, rádio, televisão ou outro meio eletrônico. Cartas, jornais, impressos, revistas, cartazes, entre outros, fazem parte das comunicações escritas.

A comunicação não verbal realiza-se por meio de gestos e expressões faciais e corporais que podem reforçar ou contradizer o que está sendo dito. Cruzar os braços e as pernas, por exemplo, é um gesto que pode ser interpretado como posição de defesa. Colocar a mão no queixo, coçar a cabeça ou espreguiçar-se na cadeira podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa tem a dizer.

Também são gestos interpretados como forma de demonstrar desinteresse durante a comunicação: ajeitar papéis que se encontrem sobre a mesa, guardar papéis na gaveta, responder perguntas com irritação ou deixar de respondê-las.

A linguagem é um código utilizado pelos indivíduos para processar pensamentos, idéias e diálogos interiores, ou comunicar-se com outros. A linguagem pode ser representada por uma língua ou pela não verbalização.

É importante observar que algumas palavras assumem diferentes significados para cada pessoa.

Palavras como amor, solidariedade, fraternidade, igualdade, entre outras, servem de rótulos para experiências universais, mas têm significados particulares para cada indivíduo. A realidade subjetiva de cada pessoa é formada pelo seu sistema de valores, pelas suas crenças, pelos seus objetivos pessoais e pela sua visão de mundo. Daí a importância de checarmos a linguagem utilizada no processo de comunicação e adaptarmos nossa mensagem ao vocabulário, aos interesses e às necessidades da pessoa a quem transmitimos alguma informação.

Barreiras e ruídos

No atendimento é preciso cuidado para evitar ruídos na comunicação, ou seja, é necessário reconhecer os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Às vezes, uma pessoa fala e a outra não entende exatamente o que foi dito. Ou, então, tendo em vista a subjetividade presente na mensagem, muitas vezes, o emissor tem uma compreensão diferente da que foi captada pelo receptor. Alguns exemplos:

Ruídos

Sobrecarga de informações

Tipos de informações

Fonte de informações

Localização Física

Defensividade

Além dessas dificuldades, existem outras que interferem no processo de comunicação, entre elas, as barreiras tecnológicas, psicológicas e de linguagem. Essas barreiras são verdadeiros ruídos na comunicação.

As barreiras tecnológicas resultam de defeitos ou interferências dos canais de comunicação. São de natureza material, ou seja, resultam de problemas técnicos, como o do telefone com ruído.

As barreiras de linguagem podem ocorrer em razão das gírias, regionalismos, dificuldades de verbalização, dificuldades ao escrever, gagueira, entre outros.

As barreiras psicológicas provêm das diferenças individuais e podem ter origem em aspectos do comportamento humano, tais como:

Seletividade: o emissor só ouve o que é do seu interesse ou o que coincida com a sua opinião;

Egocentrismo: o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro ou corta a palavra do outro, demonstrando resistência para ouvir;

Timidez: a inibição de uma pessoa em relação a outra pode causar gagueira ou voz baixa, quase inaudível;

Preconceito: a percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, entre outras;

Descaso: indiferença às necessidades do outro.

A comunicação interna e sua importância nas organizações

A imagem da empresa é muito importante para a sobrevivência da mesma. Para ter uma imagem consolidada é necessário transformar seus funcionários em verdadeiros embaixadores da boa vontade de sua empresa. Em decorrência disso, tem-se discutido a relação entre empregado/empregador. Assim, este artigo trata da importância da comunicação interna para as instituições, as estratégias usadas por ela para o bom relacionamento com seus funcionários, a eficiência da comunicação para com o público interno e a importância do profissional de Relações Públicas nesse contexto.

Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados.

Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Assistente de Administração

A comunicação interna nas organizações, empresas ou entidades nem sempre foi valorizada ou reconhecida como de vital importância para o desenvolvimento e sobrevivência dessas organizações.

Na era da informação e em um momento em que a tecnologia é disponibilizada, a habilidade no processamento de dados e a transformação desses dados em informações prontas para serem usadas nas tomadas de decisões, representa uma oportunidade valiosa na melhoria do processo de comunicação no mundo dos negócios. Só através de uma comunicação interna eficiente, é que acontece a troca de informações.

É papel do profissional de Relações Públicas fazer com que haja interação entre todo o universo organizacional.

OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO INTERNA

Os principais objetivos da comunicação interna são:

- Tornar influentes, informados e integrados todos os funcionários da empresa;
- Possibilitar aos colaboradores de uma empresa o conhecimento das transformações ocorridas no ambiente de trabalho;
- Tornar determinante a presença dos colaboradores de uma organização no andamento dos negócios.
- Facilitar a comunicação empresarial, deixando-a clara e objetiva para o público interno.

Comunicação interna: porque, como e quando deve acontecer

Sabemos que a comunicação é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas. Desde os tempos mais remotos, a necessidade de nos comunicar é uma questão de sobrevivência. No mundo dos negócios não é diferente. A necessidade de tornar os funcionários influentes, integrados e informados do que acontece na empresa, fazendo-os sentir parte dela, fez surgir a comunicação interna, considerada hoje como algo imprescindível às organizações, merecendo, cada vez mais, maior atenção. Por meio da Comunicação Interna, torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os próprios elementos que integram este público.

Nesse sentido, entender a importância da Comunicação Interna em todos os meios hierárquicos, como um instrumento da administração estratégica é uma exigência para se atingir a eficácia organizacional. Compreender a importância desse processo de comunicação para que flua de forma eficiente, no momento oportuno, de forma que seja atingido o objetivo pretendido, é um desafio para as organizações.

A comunicação efetiva só se estabelece em clima de verdade e autenticidade. Caso contrário, só haverá jogos de aparência, desperdício de tempo e, principalmente uma “anti-comunicação” no que é essencial/necessário. Porém não basta assegurar que a comunicação ocorra. É preciso fazer com que o conteúdo seja efetivamente aprendido para que as pessoas estejam em condições de usar o que é informado.

Por tanto, o trabalho em equipe precisa ser incentivado com uma postura de empatia e cooperação eliminando assim, os afastamentos e as falhas na comunicação.

O envolvimento dos colaboradores em todo o processo organizacional desenvolvendo a capacidade de boa comunicação interpessoal é condição imprescindível ao bom andamento da organização.

A falta de cultura do diálogo, de abertura a conversação e a troca de ideias, opiniões, impressões e sentimentos, é, sem dúvida alguma, o grande problema que prejudica o funcionamento de organizações e países. A comunicação corporativa é um processo diretamente ligado à cultura da empresa, ou seja, aos valores e ao comportamento das suas lideranças e às crenças dos seus colaboradores.

As comunicações administrativas consideradas como fontes de comunicação social e humana encontram os seguintes elementos: comunicador, mensagem e destinatário. O processo de comunicação envolve no mínimo duas pessoas ou grupos: remetente (fonte) e o destino (receptor) isto é, o que envia a documentação e o que recebe.

O conteúdo da comunicação é geralmente uma mensagem e o seu objetivo é a compreensão por parte de quem recebe. A comunicação só ocorre quando o destino (quem a recebe) a compreende ou a interpreta. Se a mensagem não chega ao destino à comunicação não acontece.

FATORES QUE INFLUENCIAM A COMUNICAÇÃO

A qualidade da comunicação é derivada de alguns pontos considerados de suma importância:

- Prioridade à comunicação – qualidade e timing da comunicação assegurando sintonia de energia e recursos de todos com os objetivos maiores da empresa;
- Abertura da alta direção – disposição da cúpula de abrir informações essenciais garantindo insumos básicos a todos os colaboradores;
- Processo de busca – pro-atividade de cada colaborador em busca das informações que precisa para realizar bem o seu trabalho;
- Autenticidade – verdade acima de tudo, ausência de “jogos de faz de conta” e autenticidade no relacionamento entre os colaboradores assegurando eficácia da comunicação e do trabalho em times;
- Foco em aprendizagem – garantia de efetiva aprendizagem do que é comunicado, otimizando o processo de comunicação;
- Individualização – consideração às diferenças individuais (evitando estereótipo e generalizações) assegurando melhor sintonia e qualidade de relacionamento na empresa;
- Competências de base – desenvolvimento de competências básicas em comunicação (ouvir, expressão oral e escrita, habilidades interpessoais) assegurando qualidade das relações internas;
- Velocidade – rapidez na comunicação dentro da empresa potencializando sua qualidade e nível de contribuição aos objetivos maiores;
- Adequação tecnológica – equilíbrio entre tecnologia e alto contato humano assegurando evolução da qualidade da comunicação e potencializando a força do grupo.