

ABORDAGEM SOBRE A COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES EM HOME OFFICE MEDIANTE AO COVID-19: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO RAMO DE CONTABILIDADE SITUADA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Laís Pereira da Silva¹
Tatiana Prudêncio de Souza¹
Gilberto dos Santos Carvalho²
Jaqueline Conceição Leite³

laispereira.tr@gmail.com

ÁREA DE CONHECIMENTO: Ciências Sociais e Aplicadas

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação interna; Ferramentas de comunicação; *Home office*; COVID-19.

INTRODUÇÃO

A importância da comunicação interna nas organizações é um tema bastante tratado pela literatura acadêmica, pois a comunicação é fundamental para o bom funcionamento das mesmas. Segundo Almeida, Capucho e Ribeiro (2017) a comunicação interna deve estimular o diálogo e a interação face-a-face dentro a hierarquia empresarial, para promover os resultados desejados. Então, ela compreende conjunto de técnicas que os gestores utilizam para alcançar maior participação de todos os elementos internos da organização, que modificam, desse modo, a organização e também são modificados por ela. A comunicação tem um caráter estratégico e é importante que os gestores monitorem as informações tocadas nesse processo (MARCHIORI, 2018). Esses autores nos trazem pontos importantes, mas ao contrário deles, não vamos salientar a interação face-a-face, mas a interação por meios das ferramentas comunicativas, como e-mails, aplicativos e plataformas. Essas ferramentas demandam uma série de competência cognitiva que Régis (2008) chama de cibercultura. A pesquisa vai tratar do impacto das medidas de isolamento social sobre a comunicação interna, e o uso de Tecnologias de Comunicação (TICs), que foram feitas pelas empresas que adotaram o regime de *home office*. Segundo Junior, Feuerschütte e Sánchez (2021). A internet propicia a hiperinteratividade e a mobilidade entre os usuários, por meio das ferramentas de troca de mensagens (áudio, fotos, textos e vídeos), transmissão ao vivo, sala de reuniões, potencializando a interação entre as pessoas. Segundo Neto e

¹Acadêmicos do 8º período do curso de Administração – Faculdade Vértix Trirriense – UNIVÉRTIX – Três Rios/RJ.

²Gilberto dos Santos Carvalho – Graduado em Economia, Especialista em Gestão Empresarial. Professor da Faculdade Vértice Trirriense – Univértix – Três Rios/RJ.

³Graduada em Ciências Contábeis, Especialista em Docência do Ensino Superior, Pós-graduada MBA em Controladoria e Finanças, Professora do curso de Ciências Contábeis da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

Albuquerque (2021), as tecnologias podem e devem propiciar o uso de todos os recursos disponíveis, potencializando a comunicação na organização. Ela facilita o controle, aumenta a dinâmica de troca e oferecem a possibilidade do trabalho remoto que traz flexibilidade, mas também pode trazer sobrecarga. A pesquisa justifica-se, pois mesmo a adaptação ao contexto de trabalho remoto sendo uma nova maneira de reorganizar a rotina pessoal, o acesso à internet foi fundamental para a comunicação entre as pessoas. No entanto, isso demandou algumas adaptações. Para compreender esse processo, realizamos uma entrevista junto ao diretor da empresa do ramo de Contabilidade Três Rios que têm pensado a questão da comunicação interna nas organizações para definir caminho no entendimento e proposição de uma forma adequada de comunicação à realidade de trabalho remoto. Vamos procurar responder, então, às seguintes problemáticas: Qual a importância da comunicação interna na organização em um contexto de trabalho remoto imposto pela crise da pandemia de Covid-19? Qual o diagnóstico da comunicação na organização nesse contexto e seu impacto na cultura organizacional? Como a comunicação tem afetado a motivação e a identificação dos gestores e colaboradores nesta pandemia? Como podemos pensar formas mais adequadas de utilização das ferramentas tecnológicas de comunicação pela organização? Levando isso em conta, o objetivo principal da presente pesquisa é entender como a organização tem lidado com a questão da comunicação interna no período da pandemia de covid-19, levando em conta as particularidades com a comunicação em geral, o seu caráter estratégico e de importância para motivação e produtividade dos colaboradores. Faremos isso com uma empresa do ramo da contabilidade da cidade de Três Rios/RJ. Os objetivos específicos são: enumerar as adaptações realizadas pela empresa quanto à questão do *home office*; entender a validade e eficácia das medidas quanto à produtividade e a motivação no trabalho remoto; debater a importância da comunicação interna em regime especial de trabalho; entender o desenvolvimento da qualidade do trabalho remoto do começo ao presente período da pandemia. O assunto se torna relevante quando pensamos o quão despreparadas muitas organizações estavam no sentido de pensar formas de comunicação adequadas às novas tecnologias que existem hoje.

METODOLOGIA

Para início dos estudos foi desenvolvida uma revisão bibliográfica quanto a temática e a nossa linha de pesquisa. Quanto aos objetivos trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. Sobre a pesquisa exploratória, segundo Mattar: Ela visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por isso é apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são geralmente insuficientes ou inexistentes (1994,p.84). Já Prodanov e Freitas colocam que a pesquisa descritiva é: [...] quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Visa a descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (2013,p.52). O caminho para explorar o tema em questão, passa pelo estudo de caso que consiste em coletar e analisar

informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou comunidade afim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. Os instrumentos para coleta de dados serão uma entrevista estruturada com 8 perguntas com o diretor da empresa e um questionário fechado contendo 10 perguntas que serão aplicadas aos colaboradores em agosto de 2021, os dados serão coletados através de um link que será disponibilizado por email e posteriormente transformados em gráficos. Deixando claro os objetivos da pesquisa aos colaboradores e ao gestor que vão contribuir por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O objeto da pesquisa é uma empresa de contabilidade que atua na cidade de Três Rios/RJ que está trabalhando em regime de *home office* devido a crise da pandemia do Covid-19.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Trata-se de uma pesquisa em andamento e os resultados parciais registram até o momento a realização do levantamento bibliográfico.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sabrina Lourenço de; CAPUCHO, Filomena; RIBEIRO, Paulo. Vamos comunicar? Revisão teórica sobre a relação entre a comunicação interna nas organizações e a motivação dos colaboradores. **Gestão e Desenvolvimento**, n. 25, p.27-53, 2017.

JUNIOR, Vilmar Michereff; FEUERSCHÜTTE, Simone Ghisi; SÁNCHEZ, Patrícia Beckhäuser. COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO DA COVID-19. **Revista Gestão Organizacional**, v.14, n.1, p.54-76, 2021.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. Difusão Editora, 2018.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1994.

NETO, Jorge da Silva Correia; DE LIMA ALBUQUERQUE, José. As tecnologias digitais de informação e comunicação no ambiente de trabalho em tempos de pandemia. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 20, p. 106-114, 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano. FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**, v. 2, p. 274, 2013.

RÉGIS, Fátima. Tecnologias de comunicação, entretenimento e competências cognitivas na cibercultura. **Revista Famecos**: mídia, cultura e tecnologia, n. 37, p. 32-37, 2008.