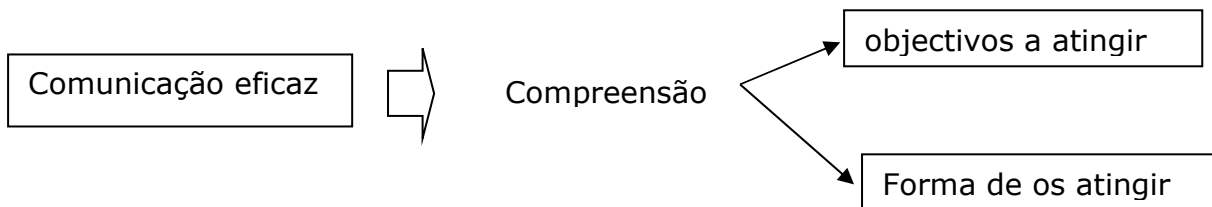


# A Comunicação Empresarial

Conseguir **comunicar com eficácia** é uma **característica fundamental da direcção.**

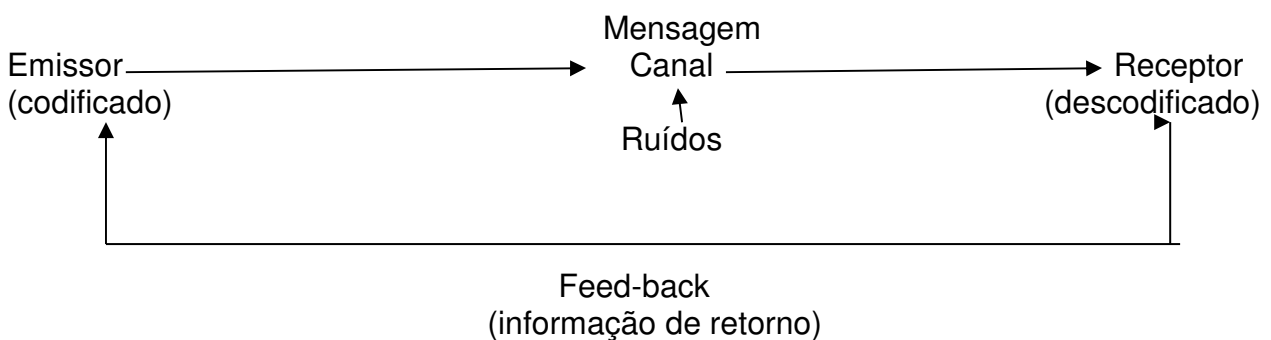


Sem informação as pessoas e os departamentos dentro da empresa não funcionam.

**Há que recorrer à estrutura para definir claramente como é realizada a comunicação, criando canais que sirvam os objectivos da empresa e aumentem a sua eficácia.**

**Comunicação**

Conjunto de processos pelos quais se coloca em relação uma ou mais fontes de informação.



**Emissor** – aquele que emite ou transmite a mensagem.

**Mensagem** – o conteúdo da informação.

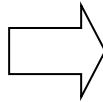
**Canal** – suporte material que veicula a mensagem, através do espaço e do tempo.

**Receptor** – aquele a quem se destina a mensagem.

**Feed-back** – vai permitir que o receptor verifique se a sua mensagem foi correctamente recebida

**Ruído** – perturbações que dificultam a transmissão da mensagem

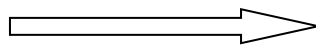
**Barreiras à comunicação**



Falta de atenção do receptor  
Incorrecta pronúncia das palavras  
Conhecimento inadequado do código  
Ideias preconcebidas, preconceitos.

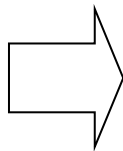
**indispensável**

Comunicação correcta



**Sucesso de uma organização**

**Se o gestor não puder comunicar com os seus subordinados**

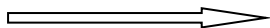


**os trabalhadores não percebem o que deles se espera**  
**é impossível atingir os objectivos propostos**

**O gestor deve ouvir os seus subordinados e estar atento à linguagem não verbal.**

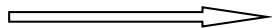
A informação para a gestão deve ter as seguintes qualidades:

**Clara**



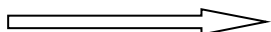
adequada aos conhecimentos das pessoas a quem são dirigidas.

**Oportuna**



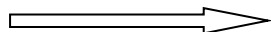
deve ser recebida na altura certa para poder ser utilizada em tempo útil

**Completa**



deve focar todos os aspectos importantes do problema

**Concisa**



não deve conter pormenores excessivos e que não são importantes para o problema

# Comunicação interna

**A comunicação interna é a que se verifica dentro da organização**

**Objectivos da comunicação interna**

Informação para as pessoas se orientarem nas tarefas a cumprir

Promover a satisfação, a motivação e a cooperação

Desenvolvimento das TIC

Alteração radical da forma de relacionamento dentro da empresa

Qualquer empregado recebe hoje muito mais informação do que recebia anteriormente através do **correio electrónico**, da **internet**...

A comunicação na empresa

**formal**

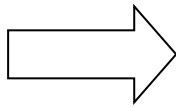
**informal**

**Comunicação Formal**

**Comunicação formal**

**Fluxo de informações** que circula, em vários sentidos, através da **estrutura formal** da organização

**Comunicações formais verticais**



unem elementos com graus de autoridade diferentes.

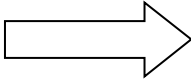


Sentido **descendente**, do **chefe para o subordinado**:  
dirigi-los  
fornecendo informações relacionadas com as tarefas a realizar  
Memorandos, ordens de serviço, reuniões, manuais de procedimentos, televisão em circuito fechado....



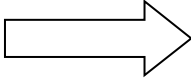
Sentido **ascendente**, do **subordinado para o chefe**, têm a forma de relatórios, exposições....  
  
reduzem a distância entre as chefias e os subordinados

**Comunicações formais horizontais**



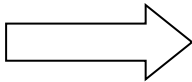
Estabelecem-se entre elementos com o mesmo grau de autoridade.  
Ex: comunicação entre o director de produção e o director comercial.

**Comunicações formais oblíquas**



Estabelecem-se entre um chefe funcional e os subordinados de um outro chefe.

**Vantagens da Comunicação Formal**

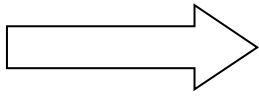


**Diminuem os boatos** através de uma comunicação transparente e na altura certa  
  
As **prioridades** da empresa são conhecidas por todos  
  
Incentiva a **comunicação ascendente**

**Comunicação Informal**

Numa empresa para além da organização formal, constituída por órgãos hierarquizados, funções e cargos, há uma **organização informal** que resulta do conjunto de interacções que se estabelecem entre os membros de uma organização, donde resultam relações de identificação ou de rejeição.

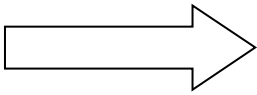
**Comunicação Informal**



**Estabelece-se entre os grupos informais que se criam dentro das organizações.**

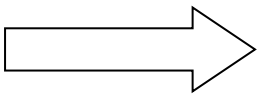
Estas redes de comunicação informal são tão importantes como as redes de comunicação formal pois processam-se entre todas as direcções, geralmente por **via oral**

**Vantagens da comunicação informal**



Mais rápida  
Permite um maior conhecimento das pessoas  
Maior rapidez na tomada de decisões

**Desvantagens da comunicação informal**



Informação menos rigorosa  
Fazem surgir boatos  
Criam dificuldades ao funcionamento das redes formais  
Podem ser usadas para boicotar as decisões tomadas pela hierarquia

## Comunicação Externa

