

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
MBA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

MAYRA AKEMI NINOMIYA

**SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO EFICAZES PARA EMPRESAS DE TI:  
ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO DENTRO DA START UP DE T.I**

**MONOGRAFIA**

CURITIBA

2019

MAYRA AKEMI NINOMIYA

**SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO EFICAZES PARA EMPRESAS DE TI: ANÁLISE  
DA COMUNICAÇÃO DENTRO DA START UP DE T.I**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. MSc. Alexandre Jorge Miziara

CURITIBA

2019



Ministério da Educação

**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**

**Câmpus Curitiba**

Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação

**IV CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



---

### **TERMO DE APROVAÇÃO**

**SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO EFICAZES PARA EMPRESAS DE TI: ANÁLISE  
DA COMUNICAÇÃO DENTRO DA START UP DE T.I**

Por

**Mayra Akemi Ninomiya**

Esta monografia foi apresentada às **19 h** do dia **20/05/2019** como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, **Câmpus Curitiba**. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho:

<b>1</b>		Aprovado
<b>2</b>		Aprovado condicionado às correções Pós-banca, postagem da tarefa e liberação do Orientador.
<b>3</b>		Reprovado

---

**Prof. MSc. Bernadete M.V.F. Rosa**

UTFPR - Examinador

---

**Prof. MSc. Alexandre Jorge Miziara**

UTFPR – Orientador

---

**Prof. MSc. Alexandre Jorge Miziara**

UTFPR – Coordenador do Curso

Dedico este trabalho à minha família e amigos que tanto me incentivaram e trabalharam para essa vitória.

Sem vocês, nada disso teria sido possível.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais, por continuarem me apoiando nos estudos e na vida dia após dia.

Agradeço ao meu orientador Alexandre Jorge Miziara, por me orientar e me dar um norte dentro das minhas ideias de pesquisa.

Agradeço a todos os professores do curso de Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, que se dispuseram a me dar apoio quando tive dúvidas.

Em resumo, agradeço a todos que estiveram presentes, direta e indiretamente nesse processo, que foi minha especialização.

Agir,

eis a inteligência verdadeira.

Serei o que quiser.

Mas tenho que querer o que for.

O êxito está em ter êxito,

e não em ter condições de êxito.

Condições de palácio tem qualquer terra larga,  
mas onde estará o palácio se não o fizerem ali?

Fernando Pessoa

## RESUMO

NINOMIYA, Mayra Akemi. **SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO EFICAZES PARA EMPRESAS DE TI: análise da comunicação dentro de uma Startup de TI.** 2019. 36 f. Monografia (MBA em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2019.

Sabemos que, a comunicação é algo extremamente importante dentro da nossa sociedade. Entretanto, até que ponto essa mesma comunicação pode e deve ser importante dentro de uma organização? A comunicação empresarial, está entre as vertentes mais importantes da comunicação, e quando existem problemas nesta, inúmeras são as consequências negativas para o meio. A fim de evitar esse tipo de problema, existem sistemas que são utilizados para facilitar o dia a dia da comunicação organizacional. Chamados de Sistemas de Comunicação, são ferramentas usadas pelos funcionários com o objetivo de padronizar e organizar como e onde a comunicação ocorrerá. Podendo ser exclusivamente para comunicação interna ou não, esse tipo de sistema precisa ser introduzido na empresa de maneira cuidadosa, evitando que haja rejeição por parte dos funcionários. Neste estudo, teve-se a oportunidade de analisar a rotina de uma Start Up de Tecnologia da Informação, a fim de entender a realidade dessa empresa e a importância da comunicação dentro da mesma. Foi visualizado o problema atual de comunicação dentro da empresa, e após análise das necessidades da mesma, foi proposto a implantação de um sistema de comunicação inicialmente gratuito. Como resultado, verificado uma melhora na comunicação interna e externa da equipe, otimização de tempo das tarefas e menor número de casos de erros ocasionados por falta de comunicação entre os envolvidos.

**Palavras-chave:** Comunicação Empresarial. Tecnologia da Informação. Sistemas de Comunicação. Interação. Equipe.

## **ABSTRACT**

NINOMIYA, Mayra Akemi. **EFFECTIVE COMMUNICATION SYSTEMS FOR IT COMPANIES: Communication analysis within an IT Startup.** 2019. 36 p. Monograph (MBA in Information Technology and Communication Management - Federal University of Technology - Paraná. Cidade, 2019.

We know that communication is extremely important in our society. However, to what extent can this same communication be and should be important within an organization? Business communication is among the most important aspects of communication, and when there are problems in this, countless are the negative consequences for the medium. In order to avoid this kind of problem, there are systems that are used to facilitate day to day organizational communication. Called Communication Systems, they are tools used by employees to standardize and also organize how and where communication will occur. It may be for internal or internal communication only, systems need to be introduced to the company in a careful way, avoiding rejection by employees. In this study, we had the opportunity to study a start up of Information Technology in order to understand the accomplishment of this company and the importance of communication within it. It was visualized the current problem of communication within the company, and after analyzing the needs of the company, it was proposed the implementation of an initially free communication system. As a result, there was an improvement in the team's internal and external communication, task time optimization and fewer cases of errors caused by lack of communication among those involved.

**Keywords:** Business Communication. Information Technology. Communication Systems. Interaction. Team.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES:

Figura 1 - Exemplo de layout Yammer:.....	23
Figura 2 - Exemplo de layout Workplace:.....	24
Figura 3 - Exemplo de layout Slack:.....	25
Figura 4 - Exemplo de layout Hipchat:.....	26
Figura 5 - Exemplo de layout Trello:.....	27

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 OBJETIVOS .....	<b>12</b>
1.2 JUSTIFICATIVA .....	12
1.3 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA .....	12
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
2.1 COMUNICAÇÃO E SEUS SISTEMAS.....	14
2.2 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	16
2.3 A COMUNICAÇÃO DENTRO DE UMA EMPRESA DE T.I. ....	18
2.4 O CONTEXTO DO ESTUDO DE CASO .....	19
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>21</b>
<b>4 RESULTADOS</b> .....	<b>23</b>
4.1 SOLUÇÃO IMPLANTADA .....	30
4.2 RESULTADOS OBTIDOS (OU PRETENDIDOS) .....	31
4.3 CONCLUSÕES .....	31
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>34</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação como um todo, é, desde o início dos tempos, um dos elementos mais importantes para o sucesso e harmonia dentro de uma organização.

Poucos consideram a comunicação interna de uma empresa um elemento importante, pois o mesmo não se trata de algo necessariamente palpável, e muitas vezes, difícil de se definir e personalizar empresa a empresa. A personalização de um sistema de comunicação, por sua vez, é um dos pontos mais importantes e bastante desmerecido quando se tange a este assunto. Muitas empresas presumem que adotar um sistema já existente, é a garantia de sucesso, entretanto, muitas vezes, é exatamente isso que avaria todo o sistema.

Um sistema de comunicação doente, é uma das grandes tribulações em empresas nas quais seus colaboradores não tem a cultura de dialogar. O diálogo, apesar de se tratar de uma parte banal do dia a dia das pessoas, muitas vezes é deixado de lado com o advento das tecnologias. Dia após dia, as pessoas estão optando, cada vez mais, por usar meios de comunicação automáticos, tais como: whatsapp, chats, skype, em oposição a conversar “cara a cara”. Tais tecnologias, ainda que tenham sido criadas com o intento de facilitar a comunicação, acabaram criando uma nova sociedade que esquiva-se ao máximo de manter uma comunicação “real” com as pessoas.

Infelizmente, nos tempos atuais, é profundamente custoso incluir a cultura da conversa “olho a olho” dentro de uma organização. Seja por falta de tempo, ou até mesmo por empecilhos espaciais, submeter os colaboradores de uma empresa a comunicação física, pode ser um problema ainda maior.

Com o intuito de evitar tais problemas, criar um sistema de comunicação que seja adequado para a cultura da empresa é extremamente importante.

Para saber exatamente qual o tipo de sistema e como o mesmo deve ser inserido dentro da organização, é necessário um estudo sobre a cultura da organização e de seus colaboradores. Compreender qual o problema e como o

mesmo pode ser solucionado, é o primeiro passo para criar um sistema de comunicação operante.

### 1.1 OBJETIVOS

Identificar os principais problemas de comunicação dentro de uma empresa de TI e sugerir possíveis sistemas de comunicação que facilitem a rotina de comunicação diária.

Para a realização do objetivo geral, foram necessários os seguintes objetivos específicos:

- Identificar os principais pontos que podem estar causando ruídos de comunicação entre as equipes e gerando conflitos;
- Compreender a razão pela qual esses conflitos estão acontecendo;
- Sugerir um sistema de comunicação com o objetivo de evitar os problemas atuais.

### 1.2 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho se justifica como essencial para nortear as técnicas de comunicação dentro de outras empresas do setor de TI ou demais, de forma a contribuir para reduzir problemas corriqueiros de comunicação que acabam ocasionando uma série de adversidades, facilmente evitáveis, caso exista um sistema de comunicação adequado para a cultura organizacional da empresa.

### 1.3 ESTRUTURA DA MONOGRAFIA

Esse trabalho foi dividido em 4 Capítulos. O Capítulo 1, apresenta os objetivos do trabalho e a sua justificativa. No Capítulo 2, são apresentadas a revisão bibliográfica e a contextualização do Estudo de Caso. O Capítulo 3 apresenta a

Metodologia utilizada para desenvolver esse trabalho. O Capítulo 4 apresenta os Resultados e as Conclusões. No final dessa monografia, são apresentadas as Considerações Finais.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Qual a importância da comunicação no nosso dia a dia?

A primeira condição cognitiva que uma criança ou um animal desenvolve, é a da comunicação. Muito antes da fala propriamente dita, inúmeras outras formas de comunicação são desenvolvidas, e é a partir destas que todo o desenvolvimento intelectual se forma (BAHIA, 1995).

É bastante conhecido que, problemas de comunicações são motivos de grandes conflitos mundiais. Uma mensagem compreendida de forma errada, ou até mesmo não recebida, pode causar um problema enorme durante uma negociação, por exemplo (BAHIA, 1995).

Podemos dizer que, pessoas que tem facilidade em se comunicar e transmitir sua mensagem tem uma vantagem cognitiva com relação ao restante da população, portanto, a comunicação se mostra tão essencial e importante dentro de organizações. Ademais, faz-se necessário salientar também que, uma parte primordial de um sistema de comunicação não é apenas falar, mas também, se fazer compreender. Transmitir uma mensagem sem levar em consideração como a mesma vai ser interpretada, pode ser tão maléfico para o sistema como não enviar mensagem alguma (ARGENTI, 2014).

### 2.1 COMUNICAÇÃO E SEUS SISTEMAS

Em razão disso, quando falamos de sistemas de comunicação, a colaboração entre os envolvidos é um dos pontos cruciais do assunto. Um sistema no qual não há colaboração, não funciona, independente da tecnologia que o mesmo empregue. Precisamos lembrar que o esforço de compreender e ser compreendido, precisa ser mútuo (HAYKIN, MOHER, 2011)

No entanto, com o surgimento do que podemos chamar de “era da competição”, a colaboração entre funcionários, se tornou algo ilusório. A constante necessidade de “mostrar serviço” vem dificultando cada vez mais, com que os sistemas de

comunicação se mantenham saudáveis, pois as pessoas evitam de comunicar e dividir informações com medo que esses atos as prejudiquem de alguma forma. Infelizmente, quando esse tipo de problema se alastra pela empresa, a crise é eminente. Sabe-se que o ideal é evitar que se chegue nesse ponto, porém, muitas vezes, isso é praticamente impossível dentro da organização. Portanto, é necessário antes de tudo, entender sua equipe e os motivos pelos quais essa competição surgiu (BALESTRIN VERSCHOORE, 2008).

Afim de evitar que esse tipo de situação, estar a par do que e quando determinadas situações acontecem dentro da organização é extremamente necessário. Seja por meio de uma equipe dedicada a essa função, até mesmo de forma mais primária, determinando um líder e organizando reuniões periódicas entre os setores para comunicar o que aconteceu de bom e principalmente quais foram os problemas do período correspondente (BALESTRIN, VERSCHOORE, 2008).

Também existe a possibilidade de criar dentro do sistema de comunicação, um mural de “recados”. Nele os funcionários poderão deixar seus principais questionamentos sobre a organização, indicações de melhorias e também reclamações. É importante frisar para os funcionários que esse sistema é de uso consciente, para que não haja nenhuma confusão desnecessária (BALESTRIN, VERSCHOORE, 2008).

Dentro de todas as possibilidades, o ponto mais importante é o proporcionalmente mais simples: a participação da diretoria nessa relação. De nada adianta implementar um sistema de comunicação e discussões periódicas sobre a situação da organização, se os líderes não estão interessados em saber o que está acontecendo e o que pode ser feito para melhorar. Portanto, além de incentivar a participação dos colaboradores, é preciso que a gerencia, diretoria e líderes do setor, também estejam interessados e engajados nos assuntos pertinentes a organização (BALESTRIN, VERSCHOORE, 2008).

## 2.2 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Dentre as inúmeras vertentes da comunicação, a comunicação empresarial, ou organizacional como também é conhecida, é uma das mais importantes bem como complexas de se defrontar (BAHIA, 1995).

Segundo Juarez Bahia, ano 1995, comunicação empresarial é um conjunto de técnicas, métodos e recursos com os quais uma empresa utiliza-se para se comunicar com o seu público interno (colaboradores) e externo (consumidores).

Partindo do pressuposto, que a comunicação de forma geral é um processo básico e natural, a comunicação empresarial para ser considerada bem sucedida, precisa seguir o mesmo preceito, por conseguinte, a mesma precisa ser considerada um complexo cultural dentro da empresa (MATOS, 2014)

O ato de transmitir informações e dados dentro de um ambiente único, tal qual uma organização, trata-se muito além de apenas propagar a mensagem. Todos os processos de emissão e recepção precisam ser analisados e avaliados de acordo com as necessidades da empresa igualmente como as mudanças que ocorrem interna e externamente da empresa e não são documentadas em nenhum processo. Muitas vezes, o fato de o receptor não estar integralmente preparado para receber a mensagem, pode acometer todo o processo de comunicação (BALESTRIN, VERSCHOORE, 2008).

Para que os receptores da mensagem, ou seja, o público para o qual a mesma foi destinada, receba-a da maneira correta, é necessário que a empresa saiba seu papel social dentro do sistema. O sistema de comunicação de uma empresa, não se limita em transmitir mensagens, engloba também captar as dificuldades e anseios de seu público, seja ele interno ou externo. O ato de ouvir o que o público tem a dizer, pode ser um fator decisório em situações como de uma crise. A empresa que, preza pela opinião de seu público, está apta a constantemente aprimorar seus processos, fato que, atualmente é um fator importante para uma empresa seja bem sucedida. Este processo, precisa ser bilateralmente benéfico, pois todos os envolvidos no sistema precisam estar em sintonia (BALESTRIN, VERSCHOORE, 2008).

Entretanto, é necessário também prestar atenção não só em realizar a comunicação de maneira efetiva, mas sim, de realizar a comunicação como um todo. Muitos estudiosos afirmam que, a falta de diálogo dentro de uma organização, pode ser infindavelmente mais maléfico ao sistema de comunicação que uma mensagem mal recebida. Principalmente em empresas de grande porte, nas quais a comunicação entre gerencia e funcionários é escassa, muitas vezes a comunicação é deixada de lado (MATOS, 2014).

A comunicação interna, além de servir para transmitir os principais assuntos pertinentes a empresa para com seus funcionários, também serve para que os mesmos se sintam parte ativa da empresa. Ouvir o seu público interno, muitas vezes, pode ser crucial para a propriedade da empresa (ARGENTI, 2014).

Pesquisas revelam, que uma empresa que ouve seus funcionários, tem grandes chances de obter lucros financeiros maiores. Isso ocorre pelo fato de que, quando o funcionário se sente parte da empresa, o mesmo tende a se empenhar a sempre melhorar seu trabalho dia após dia.

“Quando a comunicação interna encolhe ou desaparece, rumores e fofocas preenchem o espaço deixado por ela. Se você oferecer informações aos funcionários, eles manterão suas ideias e seus sentimentos por você. GUINIVEN, 2009, p.6.

Os funcionários da atualidade estão dia após dia, mais rigorosos quando se diz respeito ao bem-estar dentro de uma organização. Pelo fato de a geração de hoje não ter mais o apego com o trabalho que tinham os colaboradores de antigamente, os mesmos então sempre buscando se sentir parte da empresa e principalmente, ter sua voz ouvida e levada em consideração pela gerência (ARGENTI, 2014).

O ato de dar voz aos colaboradores serve não apenas para a prosperidade da empresa, mas também para a retenção de talentos. Os colaboradores quando sentem que são ouvidos dentro de uma organização, tendem a se envolver mais com suas tarefas diárias e lidam com as metas de uma forma mais natural e motivada (ARGENTI, 2014).

Portanto, não basta possuir um sistema de comunicação moderno e bem estruturado, é extremamente necessária a participação de todos, tanto recebendo quanto emitindo novas mensagens diariamente dentro da organização (ARGENTI, 2014).

### 2.3 A COMUNICAÇÃO DENTRO DE UMA EMPRESA DE T.I.

A comunicação por si só, já é costumeiramente um problema dentro das organizações. Em empresas de Tecnologia da Informação por sua vez, esse advento se mostra ainda mais súpero. Não só apenas pelo fato de as pessoas inseridas nesse meio utilizarem mais meios tecnológicos para se comunicar, o fator timidez torna o processo mais árduo. Apesar de, nos dias de hoje, essa realidade esteja alterando-se, é uma realidade que, colaboradores que nos setores da tecnologia evitam a comunicação oral. Seja por problemas pessoais, até mesmo por desânimo, dentro de um setor de Tecnologia de Informação, a comunicação costuma ser quase 100% digital (GUIMARÃES, MATTOS, 2005).

Todavia, até que ponto essa comunicação é saudável e praticável no dia a dia de uma organização? Em cenários tão delicados como o da Tecnologia da Informação, no qual, uma letra pode ocasionar um enorme prejuízo, é necessário que a comunicação seja precisa e sem desacertos. Portanto, utilizar um sistema de comunicação encadeado para a organização, se mostra extremamente necessário (GUIMARÃES, MATTOS, 2005).

É necessário, a princípio, analisar quais são as necessidades da organização, quais elementos irão participar e dentro de qual realidade o mesmo será inserido. Após feita a análise da situação, pode-se sair em busca de um sistema de comunicação que se adeque as necessidades atuais da empresa, bem como, no caso de empresas de Tecnologia de Informação, criar um sistema próprio (GUIMARÃES, MATTOS, 2005).

Pode parecer exagero dizer que uma empresa de tecnologia venha a ter problemas com algo tão arcaico e simples como a comunicação, mas é uma situação mais comum do que as pessoas pensam (GUIMARÃES, MATTOS, 2005).

Exatamente por ser algo natural e “comum”, os elementos envolvidos acabam fazendo pouco caso para a saúde da comunicação interna das empresas. Muitos chegam a achar que, à única comunicação importante, é a comunicação empresa-cliente, principalmente em empresas de T.I., nas quais presumimos que exista uma superioridade quando se diz respeito a sistemas e tecnologias. Muitas vezes, são essas empresas que apresentam maiores problemas de comunicação interna e de relacionamento entre seus colaboradores (LUIZARI, 2012).

## 2.4 O CONTEXTO DO ESTUDO DE CASO

Dentro das inúmeras organizações que trabalham com a área de Tecnologia de Informação, as *Start Ups* são empresas que em sua maioria nasceram de projetos experimentais dentro de empresas incubadoras (REVISTA EXAME, 2018).

Diferentes das empresas tradicionais, as *Start Ups* tem como principais características, serem mais dinâmicas e com fluxo de mudanças e/ou crescimento muito maior. Isso, no âmbito da comunicação pode ser algo vantajoso ou nem tanto. Esse modelo de negócio, por ser mais focado e específico, precisa de um cuidado ainda maior quando se diz respeito a sistemas de comunicação. Apesar de costumeiramente ser menor, ou seja, com menos integrantes, torna ainda mais difícil a padronização desse tipo de ação. É necessário um esforço ainda maior para persuadir as pessoas de que, utilizar um sistema de comunicação adequado, é algo vantajoso, pois grande parte das pessoas que trabalham em empresas como essas, são jovens da nova geração (REVISTA EXAME, 2018).

Para essa geração, trocar mensagens via aplicativos já se tornou algo do dia a dia. Entretanto, até que ponto essas atitudes virtuais podem atrapalhar o sistema de comunicação de uma empresa?

A **Ubivis Start Up**, é uma empresa de Tecnologia da Informação que trabalha, majoritariamente, desenvolvendo programas usando tecnologia IoT (*Internet of Things*). IoT ou Internet das Coisas, como é conhecido aqui no Brasil, é o conceito que diz respeito a conexão de objetos do dia a dia à internet, fazendo com que os

mesmos sejam autônomos à interferência humana ou controlados a distância. (SITE UBIVIS, 2019).

A **Ubivis** trabalha com todo o processo desde a análise da necessidade do cliente até o desenvolvimento e implantação da tecnologia. (SITE UBIVIS, 2019).

Devido a essa diversidade de profissionais e de formas de trabalhar, e conseqüentemente, de perfis de personalidades e formas de se comunicar, a empresa vinha apresentando diversos problemas de truncamento na comunicação e conseqüentemente, perda de produtividade, causando retrabalhos e mal entendidos desnecessários entre as equipes (SITE UBIVIS, 2019).

### 3 METODOLOGIA

Através de contatos profissionais, foi solicitada a autora dessa monografia, uma visita técnica a empresa Ubis Start Up, para analisar a atual situação da organização e propor algumas soluções para os problemas de comunicação primários.

Nesta visita técnica, foi também realizada uma reunião com o diretor da empresa e seus subordinados (ou colaboradores imediatos), que são líderes de equipe. Através da técnica de *Brain Storm*, foram levantados os métodos de comunicação vigentes e o fluxo dos mesmos em relação as atividades das equipes. Foram levantadas as falhas desse processo de comunicação interna, bem como “pontos de vazio” (onde as coisas dão errado e ninguém sabe o que fazer para resolver) para podermos usar como ponto de partida para o estudo.

Nessa pesquisa inicial, foram anotados os principais problemas, o grau de influência de cada item na produtividade diária de cada equipe, as formas de comunicação usadas naquele momento e quais eram os empecilhos para uma melhor comunicação.

Foi realizada uma análise das necessidades da empresa e equipes e então, foram buscadas no mercado soluções sem custo, de fácil utilização e fácil administração de forma que não ocupasse tempo útil das atividades dos funcionários.

Empresa Ubivis - *Internet of Smart Machines* <https://www.facebook.com/ubivis.iot/>

Ao todo, atualmente, são 28 funcionários divididos entre profissionais da Tecnologia da Informação, Engenheiros das mais variadas áreas e parte administrativa. Todos esses setores, em teoria, precisam estar interligados entre si todo o tempo para que haja sincronia nos trabalhos. Porém após um breve diálogo com os colaboradores sobre a situação diária da organização, foi constatado que o cenário não era exatamente este e outras falhas de comunicação foram constatadas, como falhas internas de comunicação nas equipes, onde as próprias equipes enfrentavam dificuldades de comunicar-se em relação a continuidade de suas tarefas e sincronicidade.

Cada projeto de *IoT* costuma ter a participação de no mínimo 10 profissionais que trabalham juntos e quase que simultaneamente na construção da tecnologia que será necessária para o projeto. Esses profissionais envolvidos, na maioria das vezes, não trabalham todos no mesmo horário, fato que, dificulta muito a troca de informações necessárias sobre os projetos.

Através de conversas informais com os funcionários, pode-se observar que os principais problemas relatados foram a falta de comunicação entre os membros da equipe, juntamente com a falta de transmissão das ações que foram feitas naquele determinado dia. Fatos que seriam facilmente solucionados caso fosse utilizado um sistema básico de troca de informações e cadastro de ações.

Afim de buscar uma solução para o problema, iniciamos a busca por um sistema que cumprisse com as necessidades da empresa, visto que, *a priori*, o CEO não estava disposto a investir para a criação de um sistema customizado e único.

## 4 RESULTADOS

Atualmente, dos sistemas para comunicação interna existentes no mercado, alguns exemplares de aplicativos e sistemas, gratuitos ou não, podem ser utilizados afim de melhorar a comunicação dentro das organizações (LUIZARI, 2012).

Entretanto, é importante lembrar que, é extremamente importante preparar não só a equipe, mas a empresa como um todo para a implementação de um novo recurso para a comunicação (LUIZARI, 2012).

Sistemas genéricos são criados diariamente afim de suprir tais necessidade, porém, cabe a empresa pesquisar a respeito das opções e funcionalidades de cada um. Escolher um sistema que não se ajuste a empresa da forma necessária, pode causar problemas mais sérios que deixar a organização sem sistema algum (LUIZARI, 2012).

Usualmente, antes de implementar um sistema dedicado exclusivamente para comunicação, as organizações, por padrão, buscam utilizar sistemas já existentes dentro da empresa para suprir essa necessidade. Esses sistemas, normalmente já são usados para algum outro propósito dentro da organização, por isso, acabam sendo mais “fáceis” de se incluir dentro de um fluxo de trabalho (LUIZARI, 2012).

Principais sistemas utilizados:

- E-mail

A maioria esmagadora das empresas utilizam e-mail para comunicação interna. Seja ele personalizado ou não, é de fato um meio efetivo de se transmitir mensagens para uma grande quantidade de pessoas. Entretanto, quando o número de e-mails recebidos é muito grande, pode dificultar na organização e priorização das informações.

- Intranet

Internet interna, como normalmente é conhecida, a intranet, é uma vertente da internet na qual é criado um ambiente customizado exclusivamente para uma determinada empresa. Muitas vezes, esse sistema é a única fonte de informações e

notícias que é permitida dentro da empresa. Efetiva, porém é necessário que exista uma pessoa ou uma equipe que mantenha o sistema atualizado.

- Newsletters

Newsletter são informativos gráficos comumente utilizados para entregar um resumo dos acontecimentos dentro de uma organização. Cumprem com o papel de entregar a informação, porém não abrem muitas opções para interações e feedbacks.

- Mural

Apesar de parecer arcaico, o mural de aviso pode ser sim, uma opção para melhorar a comunicação dentro da empresa. Da mesma forma que a intranet, o mural precisa ser mantido atualizado para que o mesmo cumpra com a sua função. Porém, também limita a apenas a entrega de informação, impossibilitando a opção de receber uma resposta. Para que o mesmo seja efetivo, é necessário escolher uma boa localização bem como organizar as informações de forma que facilite a compreensão e a visualização por parte dos colaboradores.

Em contrapartida dos sistemas tradicionais, podemos elencar alguns exemplares de aplicativos ou sistemas que estão disponíveis para utilização na internet:

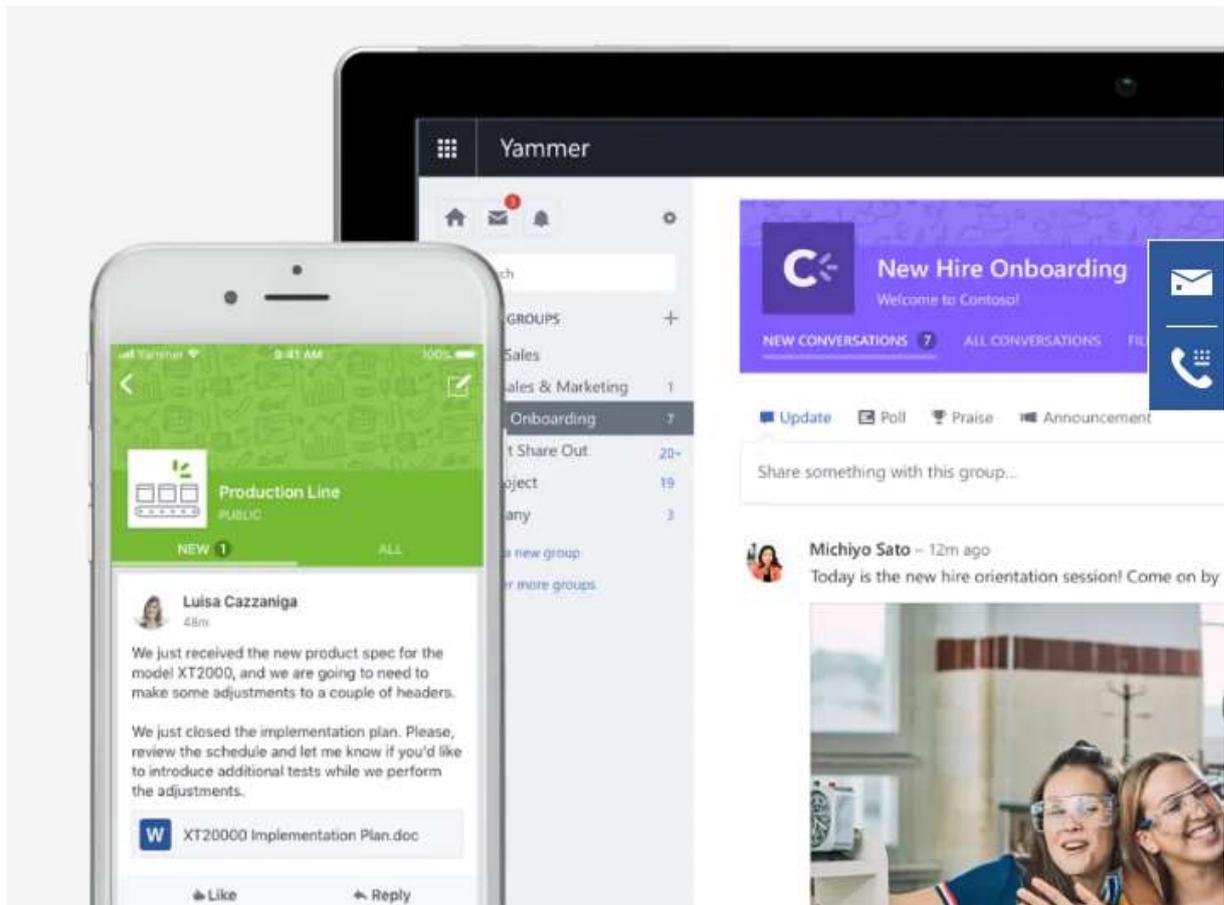
- Yammer:

Yammer é um aplicativo gratuito disponibilizado pela Microsoft para seus usuários. Trata-se de uma rede social corporativa usada majoritariamente para comunicação entre equipes dentro de uma organização. Com sua interface bem similar as redes sociais, torna possível a interação entre os funcionários dentro de uma organização. É um sistema bastante utilizado por empresas que possuem filiais em locais distintos, pois possibilita a criação de grupos fechados, com a opção de separar os grupos por equipes e discutir temas pertinentes apenas a essas pessoas.

O acesso a rede de comunicação do Yammer é determinado pelo domínio da Internet do usuário, ou seja, apenas usuários que tenham seu e-mail previamente autorizado, podem utilizar da rede social dentro de uma organização.

Na Figura 1, podemos visualizar um exemplo do *layout* do sistema Yammer, tanto na versão *desktop* quanto *mobile* (BARRETO, 2018).

Figura 1: Exemplo de layout Yammer



Fonte: Site Yammer (2019)

- Workplace:

*Workplace* é um sistema de comunicação criado pelo *facebook* que conecta todos de uma organização com o objetivo de gerar colaboração e resultados entre os envolvidos. A ferramenta oferece recursos como grupos, pesquisa, perfis pessoais e empresariais, *Workplace Chat* para conversa, *Feed* de Notícias, tradução automática, vídeo, entre outros.

O *Workplace* dispõe da possibilidade de criar uma conta distinta da pessoal, no *facebook* e também é possível integrá-lo ao sistema interno da organização.

Diferente da maioria dos sistemas, o *workplace* não é gratuito. A cobrança é feita unitariamente por usuário ativo e pode variar de acordo com o número de funcionários da organização (RIBEIRO, 2016).

Na Figura 2, um exemplo da timeline do sistema *workplace*. Podemos notar nitidamente a semelhança visual com o *facebook*, ferramenta da qual a mesma faz parte.

**Figura 2: Exemplo de layout Workplace.**



Fonte: Tectudo (2016)

- Slack:

É uma plataforma de comunicação interna que abrange funcionalidades muito parecidas com um bate papo com o adicional que permite chamadas em vídeo individuais e em grupo, com uma maior possibilidade de customização e interação entre os participantes.

Para utilizar o *Slack* é necessário criar um time, de acordo com as necessidades da sua empresa. É possível criar quantos times forem necessários.

O *Slack* também possibilita arrastar e soltar imagens dentro da conversa. Além disso, é possível de arquivo dos mais diversos modelos e tamanhos. Ao enviar os arquivos, o sistema cria automaticamente um ícone explicativo que permite visualizar o tipo de arquivo, tamanho, nome e outras informações. O sistema permite a utilização via *desktop* e também em *smartphones* (SITE SLACK 2019).

Na Figura 3, podemos ter uma prévia de como funciona as abas para conversação e suas funcionalidades.

**Figura 3: Layout Slack**



Fonte: Site Slack (2017)

- Hipchat:

O *HipChat* é um sistema para bate-papo on-line privado e de mensagens instantâneas. Bastante similar ao *whatsapp*, o *Hipchat* dispõe de um menu simples, no qual é possível identificar as conversas individuais, bem como, os grupos nos quais a pessoa tem autorização para participar. Ademais, da opção de bate-papo individual e em grupo/assunto, também disponibiliza armazenamento de arquivos em nuvem, possibilidade de chamadas de vídeo, histórico de mensagens com pesquisa e visualização de imagens (MENIN, 2016).

Na Figura 4, podemos visualizar o *layout* principal do sistema *HipChat*. Podemos verificar que, em comparação aos demais, o mesmo possui um visual bem mais básico.

**Figura 4: Exemplo de layout Hipchat**



Fonte: Blog Valiantys (2015)

- Trello

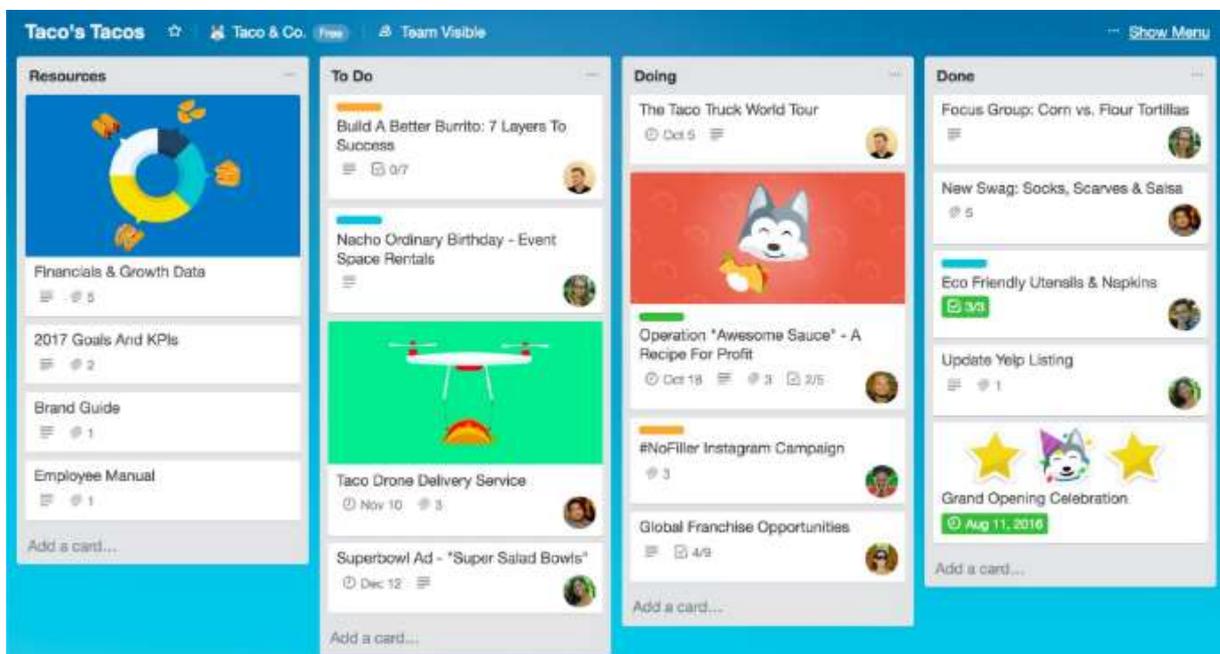
O *Trello* é comumente conhecido por ser uma ferramenta bastante utilizada para gerenciamento de projetos. Usando um sistema de listas extremamente versáteis, que podem ser adaptadas de acordo com as necessidades de cada usuário. É possível utilizar o *dashbord* para organizar tarefas de trabalho, planejamento de viagens, prioridades nos estudos, entre outros.

Pelo fato de se moldar de acordo os objetivos de cada usuário, o *Trello* pode ser tanto utilizado por uma pessoa sozinha, quanto por uma equipe de trabalho.

Um dos principais diferenciais do *Trello* é o fato de ele ser muito visual. Por utilizar o sistema de quadros ou *boards*, é possível ter uma visão geral de todo o sistema. Também é possível usar cores e etiquetas para diferenciar o nível de urgência de cada ação.

Na Figura 5, podemos verificar como ficariam os *boards* depois de montados.

**Figura 5: Exemplo de layout trello**



Fonte: Site Trello (2019)

#### 4.1 SOLUÇÃO IMPLANTADA

A partir da análise feita com base nas necessidades da empresa, juntamente com o que a mesma está disposta a investir, notou-se a necessidade de aplicar dois tipos de sistemas na organização. O primeiro, um sistema de comunicação, para que os envolvidos nos projetos possam se comunicar de forma dinâmica sem que haja necessidade de que todos estejam presentes no mesmo horário. O sistema em questão que será utilizado, é o sistema operacional “*Slack*”.

Dentro desse sistema, os funcionários poderão criar grupos de trabalhos, bem como iniciar conversas dedicadas com cada colaborador. Também será possível o envio de documentos, e chamadas de vídeo diretamente da ferramenta ou em integração com o skype.

O outro sistema que será implementado é o *Trello*. O *Trello* é um sistema de quadro de tarefas, nos quais os colaboradores poderão criar quadros de tarefas para dividir os funcionários responsáveis para cada sistema e aplicação. Também será possível nomear um líder, que terá acesso a todos os quadros e poderá ter controle sobre o que foi feito ou não.

Através desse sistema, os colaboradores envolvidos em cada projeto, pode deixar documentado o que foi feito e qual foi a data da ação. Esse conteúdo ficará visível para todos os participantes deste determinado grupo.

A princípio, essas serão as soluções implantadas. De início, será apresentado pelo próprio *CEO* da empresa através de um vídeo explicativo. O passo a passo de como instalar e utilizar os sistemas estarão presentes em um manual de instruções que alguns colaboradores se propuseram a construir e que ficará disponível na rede da organização.

O grande diferencial dessas duas ferramentas é a possibilidade de integração que as mesmas possuem. Após a implementação das mesmas, será realizado a interligação para que ambas trabalhem atreladas. Isso facilitará a delimitação dos grupos, a organização das tarefas e também a comunicação interna e externa das equipes. Quando uma decisão ou mudança no projeto for feita durante uma conversa

no *Slack*, os participantes poderão modificar os quadros correspondes do *Trello* diretamente da conversa do grupo.

Além das opções gratuitas, existe a possibilidade da criação de sistema de comunicação customizado exclusivamente para a empresa, porém será analisado primeiro a eficácia dos sistemas atuais, para verificar a aceitação dos funcionários, bem como os pontos de melhorias.

#### 4.2. RESULTADOS OBTIDOS (OU PRETENDIDOS)

Após alguns meses desde a implantação dos sistemas, obteve-se algumas mudanças dentro do ambiente organizacional da empresa.

Primeira delas e talvez a mais importante, foi que a organização das equipes, bem como dos diálogos entre a mesmas, tornou-se 3x mais rápidos e organizados.

Por conta da cobrança, por parte do *CEO*, de que todos documentassem suas tarefas diariamente nos quadros do *Trello*, o desencontro de informações e de tarefas diminuiu drasticamente. Também obteve-se como melhoria, a documentação das ações, permitindo-se visualizar de forma macro o que está acontecendo na empresa, prever problemas e solucioná-los mais rapidamente.

De forma geral, no curto tempo entre a implantação propriamente dita e a finalização do presente estudo, obtivemos sucesso quase que integral na aplicação.

#### 4.3 CONCLUSÕES

Apesar de ter sido quase que integralmente positiva a implantação dos novos sistemas dentro da organização, existiu uma certa resistência por parte dos colaboradores em aderirem aos novos métodos de comunicação e documentação do dia a dia na empresa.

Uma parte considerável dos colaboradores, demorou um pouco para compreender e aceitar os novos métodos. Isso pode ter ocorrido pelo fato de que os

novos métodos foram introduzidos diretamente pelo *CEO* da empresa e não por um profissional capacitado em Comunicação. Não sabemos ao certo, de que forma o mesmo introduziu as inovações para a equipe. Portanto, não se pode dizer ao certo que isso afetou ou não a forma como essas inovações foram recebidas pelos colaboradores.

De forma geral, esse foi um único empecilho que surgiu durante o processo. Tivemos uma ampla colaboração por parte do *CEO* e os líderes de equipe, fato que facilitou de forma exorbitante para que o estudo fosse feito da maneira mais fiel à realidade da empresa e que se obtivesse o sucesso nos resultados pretendidos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pude notar ao longo da pesquisa que, o ponto crucial para que a implantação de sistema de comunicação seja eficaz, são os membros envolvidos. De nada adianta um sistema de comunicação customizado e teoricamente funcional, se os elementos que irão interagir com o mesmo não estão dispostos a colaborar. A interação sistema x humanos é a parte mais importante de toda a configuração desta etapa.

Preparar a equipe para que o sistema seja aceito como algo benéfico é essencial para que o mesmo se adapte e traga bons rendimentos. É através dos funcionários, que será possível a adaptação dos sistemas de acordo com as necessidades da empresa.

Com o aprofundamento do estudo da comunicação organizacional, percebemos que ainda hoje, existem milhares de empresas que não enxergam a comunicação como a mesma deve ser vista e a sua real importância. Sabemos que, uma crise interna pode ser facilmente criada a partir de boatos, e que essa mesma crise, pode levar uma empresa a falência.

Levar em consideração o que os funcionários acham e como está sendo a experiência deles no dia a dia do trabalho, é o primeiro passo para uma comunicação organizacional de sucesso. Saber as dores e os anseios das pessoas, pode ser uma carta na manga em situações emergências.

Não se pode esquecer que a comunicação é uma via de mão dupla, que precisa ir e vir, e por isso é extremamente importante saber de que forma essa comunicação chegou e como ela foi interpretada pelo receptor.

**REFERÊNCIAS:**

ARGENTI, Paulo. **Comunicação Empresarial: A construção da identidade, imagem e reputação**. 6ª Edição. São Paulo: Editora Elsevier, 2014.

BAHIA, Juarez. **Introdução a Comunicação Empresarial**. 1ª Edição. Rio de Janeiro: Editora Mauad, 1995

BALESTRIN, Alsones. VERSCHOORE, Jorge. **Redes de Cooperação Empresarial**. 1ª Edição. São Paulo. Editora Bookman, 2008.

BARRETO, Clara. **“O que é Yammer? Conheça a rede social para trabalho da Microsoft”**. 2018. Disponível em: < <https://www.techtudo.com.br/dicas-e-tutoriais/2018/02/o-que-e-yammer-conheca-a-rede-social-para-trabalho-da-microsoft.ghtml>>. Acesso em: 25/02/2019.

CASTELLI, Ian. **“Trello: como esta ferramenta pode ajudar você a organizar a sua vida”**. 2015. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/organizacao/75128-trello-ferramenta-ajudar-voce-organizar-vida.htm>>. Acesso em: 25/02/2019.

GUIMARÃES, Leonam dos Santos. DE MATTOS, João Roberto Loureiro. **Gestão da Tecnologia da Inovação: uma abordagem prática**. 1ª Edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2005.

HAYKIN, Simon. MOHER, Michael. **Sistemas de Comunicação**. 5ª Edição. Rio Grande do Sul. Editora Bookman, 2011.

LUIZARI, Kátia. **Comunicação Empresarial Eficaz**. 1ª Edição. Curitiba. Editora Intersaberes, 2012.

MATOS, Gustavo Gomes. **Comunicação Empresarial sem Complicações**. 3ª Edição. São Paulo: Editora Monole, 2014.

MENIN, Iuri. **“HipChat para comunicação corporativa: Amigo ou inimigo do time de desenvolvedores?”**. 2016. Disponível em: <<https://blog.softfocus.com.br/chat-amigo-ou-inimigo-12d3bc496302>>. Acesso em: 25/02/2019.

MOREIRA, Daniela. **“O que é uma Start Up?”**. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/pme/o-que-e-uma-startup/>>. Acesso em: 16/03/2019

RIBEIRO, Gabriel. **“Facebook lança Workplace, versão da rede social para empresas”**. 2016. Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/10/facebook-lanca-workplace-versao-da-rede-social-para-empresas.html>>. Acesso em: 25/02/2019.

RIBEIRO, Marcus. **“Comunicação interna nas empresas: 7 apps para dominar esta rede social”**. 2017. Disponível em: <<https://pluga.co/blog/gestao-empresarial/comunicacao-interna-nas-empresas/>>. Acesso em: 25/02/2019.

SLACK. Disponível em: <<https://slack.com/>>. Acesso em: 25/02/2019

UBIVIS. Disponível em: <<http://www.ubivis.io/>>. Acesso em: 04/03/2019.