

ESTUDO DE CASO: A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO FATOR DETERMINANTE PARA A EFICIÊNCIA OPERACIONAL EM UMA EMPRESA DE GRANDE PORTE DO RAMO DE MINERAÇÃO LOCALIZADA NA ZONA DA MATA MINEIRA.

Walison Augusto Gonçalves¹

João Victor Santana²

Alex Moreira³

Dilcimar Gomes de Araújo⁴

Guanayr Jabour Amorim⁵

Renata de Abreu Silva e Oliveira⁶

Clésio Gomes de Jesus⁷

professorclesiogomes@gmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Sociais Aplicadas

RESUMO:

A comunicação é considerada um dos principais meios para desenvolver os processos gerenciais relacionados ao fluxo de trabalho, fazendo com que a empresa alcance melhorias no desempenho dos resultados, por meio de estratégias, inovação, mudanças táticas e adaptação no ambiente de trabalho (LEAL e NETTO, 2019). O objetivo desta pesquisa é analisar e demonstrar a comunicação organizacional como fator importante, se tratando de uma empresa mineradora. Com intuito de apresentar melhorias para as equipes, corrigindo pontos negativos e aperfeiçoando ainda mais os pontos positivos, fazendo com que a organização perceba que a comunicação é a

¹ Acadêmico do 8º período do curso de Administração – Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

² Acadêmico do 8º período do curso de Administração – Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG

³ Mestrando em Educação Ciências e Matemática (UFV). Graduado em Administração. Licenciado em Matemática. Pós-graduado MBA em Gestão de Projetos (ESALQ/USP). MBA Gestão de Pessoas (ESALQ/USP). Especialista em Ensino de Matemática e Física (IF-SUDESTE/MG). Professor nos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

⁴ Mestrando em Administração. Graduado em Administração Pública. Especialista em Docência do Ensino Superior. Especialista em Gestão Municipal. Especialista em Gestão de TI. Especialista em Docência e Tutorial EAD. Professor nos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

⁵ Mestre em Meio Ambiente e Sustentabilidade. Graduado em Turismo. Pós-graduado MBA em Gestão de Negócios e Pessoas. Professor nos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

⁶ Mestra em Letras (UFV/UFMG). Professora nos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

⁷ Graduado em Administração. Especialista em Empreendedorismo, Inovação e Gestão Estratégica de Negócios. Pós-graduado MBA em Gestão de Negócios e Pessoas. Professor nos cursos de Administração e Ciências Contábeis do Centro Universitário Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó/MG.

base importante para desenvolvimento da empresa e dos seus colaboradores. O trabalho tem como relevância a importância de um relacionamento comunicativo na organização, pois ele sendo aplicado de maneira correta pode trazer grandes resultados e conhecimentos. A pesquisa é de caráter quantitativo e abordagem descritiva. A referida pesquisa tem a finalidade de descrever as características da população ou fenômeno que são capazes de identificar as relações variáveis existentes entre elas (Gil, 2022). O método será o estudo de caso que vem apresentando informações de forma organizada e aceitável contendo provas concretas e aceitáveis, sendo desenvolvido através de um estudo elaborado com economia e segurança (Marcone e Lakatos, 2022). A pesquisa será realizada no período de março a dezembro de 2023, dessa forma a coleta de dados ocorrerá em agosto. Logo ao fim dessa coleta as informações de caráter quantitativo serão analisadas e tabuladas no Microsoft Excel no ano 2023, dessa forma serão gerados gráficos (colunas, barras, setores), tabelas.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação, empresa, mineração, relacionamento.

INTRODUÇÃO

Os caminhos da comunicação organizacional atualizados e direcionados a novos olhares estratégicos exigem uma necessidade de pensarmos nas possibilidades de compreensão acerca da comunicação organizacional e de revisitar a própria comunicação nas múltiplas dimensões que adquire no cenário empresarial (COSTA e SILVA OLIVEIRA, 2020).

A comunicação é considerada um dos principais meios para desenvolver os processos gerenciais relacionados ao fluxo de trabalho, fazendo com a empresa alcance melhorias no desempenho dos resultados, por meio de estratégias, inovação, mudanças táticas e adaptação no ambiente de trabalho (LEAL e NETTO, 2019).

Além disso, comunicação é a troca de conhecimentos e informações entre as pessoas e ocorre quando a mensagem chega ao destino de forma correta. É uma estratégia para um bom funcionamento da empresa (LOPES, 2019).

Ademais, a comunicação faz parte do cotidiano das organizações, em especial nos dias atuais, onde as informações, para melhor interação entre as equipes e departamentos, devem ser transmitidas com exatidão e eficiência trazendo melhores conteúdos e ajudando na produtividade de cada colaborador e em conjunto às demais partes das instituições a alcançarem os melhores resultados. Logo com apoio e as ferramentas corretas de gestão, fica mais fácil a participação e integração do público dentro e fora do ambiente de trabalho (NOGUEIRA e CONDATO, 2019).

Atualmente observa-se o aumento no interesse pelo que tange o relacionamento internacional referente ao ambiente organizacional, e independente do ramo, a comunicação e suas várias ramificações tem sido ponto de atenção, nas empresas de todos os setores que assim como as mineradoras, por terem interesse manter uma qualidade da comunicação entre colaboradores e os gestores (MELO e FORMAGGIO, 2021).

O trabalho realizado justifica-se por ser uma empresa de grande porte multinacional e que possui filial localizada em um município de pequeno porte na Zona da Mata Mineira. Nota-se, através das buscas realizadas na literatura científica, a escassez de trabalhos e pesquisas desta natureza direcionados às empresas do ramo de mineração no que tange a comunicação e suas variadas formas nas organizações.

Dessa forma, o trabalho tem como questão: Quais são os fatores determinantes na comunicação organizacional em uma empresa de grande porte do ramo de mineração em um município da Zona da Mata Mineira? O Objetivo desta pesquisa é analisar e demonstrar a comunicação organizacional como fator importante, se tratando de uma empresa mineradora. Com intuito de apresentar melhorias para as equipes, corrigindo pontos negativos e aperfeiçoando ainda mais os pontos positivos, fazendo com a organização perceba que a comunicação é a base importante para desenvolvimento da empresa e dos seus colaboradores.

O trabalho tem como relevância a importância de um relacionamento comunicativo na organização, pois ele sendo aplicado de maneira correta pode trazer grandes resultados e conhecimentos. Criando um ambiente transparente e saudável para a equipe.

METODOLOGIA

Se trata de uma pesquisa de caráter quantitativo e abordagem descritiva. Dessa forma, a referida pesquisa tem a finalidade de descrever as características da população ou fenômeno, são capazes de identificar as relações variáveis existentes entre elas (Gil, 2022).

O método será o estudo de caso que vem apresentando informações de forma organizada e aceitável contendo provas concretas e aceitáveis, sendo desenvolvido de um estudo elaborado com economia e segurança (Marcone e Lakatos, 2022).

A pesquisa será realizada em uma empresa do ramo de mineração, localizada na cidade de Santo Antônio do Gramma-MG, localizada na Zona da Mata Mineira, segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, conta com uma população estimada em 3.861 mil pessoas, possuindo uma média salarial de 1,7 salários-mínimos. Com uma área territorial de 130,213 km² e obtém-se o Índice de desenvolvimento humano municipal de 0,633. Tendo em si uma renda per capita de 20.443,40 reais.

O Objetivo desta pesquisa é analisar e demonstrar a comunicação organizacional como fator importante, se tratando de uma empresa mineradora. Com intuito de apresentar melhorias para as equipes, corrigindo pontos negativos e aperfeiçoando ainda mais os pontos positivos, fazendo com a organização perceba que a comunicação é a base importante para desenvolvimento da empresa e dos seus colaboradores.

O instrumento de pesquisa será um questionário que será aplicado de forma presencial, estima-se que participarão 30 (trinta) colaboradores da empresa. Os critérios de inclusão abrangem os colaboradores de ambos os gêneros, que trabalham na empresa e que aceitaram a participar da pesquisa. Os critérios de exclusão são aqueles colaboradores que por vez não estavam presentes durante o período que ocorreu a pesquisa por motivos de férias ou afastamento médico.

Vale destacar que o trabalho cumprirá todas as questões éticas, foi solicitada à empresa a autorização para realização do estudo. A participação se concretizará mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Este estudo seguiu os critérios da Lei 466/2012 (BRASIL, 2012) que se refere uma pesquisa envolvendo seres humanos, resguardando-lhes. O anonimato e autonomia em recusar-se ou desistir de fazer parte da amostra do Estudo.

A pesquisa será realizada no período de março a dezembro de 2023, dessa forma a coleta de dados ocorrerá em agosto. Logo ao fim dessa coleta a informações

de caráter quantitativo serão analisadas e tabuladas no Microsoft Excel no ano 2023, dessa forma serão gerados gráficos (colunas, barras, setores), tabelas e quadros.

Resultados E Discussões

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

Comunicação

Comunicação é o ponto primordial de transmissão de informações entre pessoas. Assim como uma troca de ideias e acontecimentos envolvendo diversos valores e opiniões diferentes. Além disso, as pessoas conseguem dividir emoções e experiências. Sendo que em qualquer diálogo sempre vai haver uma pessoa que vai transmitir a mensagem e a outra que vai receber (CHIAVENATO, 2021).

A comunicação envolve um procedimento formado por cinco componentes.

•**Emissor ou fonte:** É a pessoa, é a pessoa, objeto ou processo que envia a mensagem para alguém, ou seja, para um destino. É a fonte da comunicação.

•**Transmissor ou codificador:** É o dispositivo que conecta a fonte ao canal, ou seja, que codifica a mensagem emitida pela fonte para torná-la apropriada e acessível ao canal.

•**Canal:** É a parte do sistema que conecta o transmissor ao receptor, possibilitando que a fonte se vincule ao destino, que pode estar fisicamente próximo ou distante.

•**Receptor ou decodificador:** É o dispositivo localizado entre o canal e o destino, ou seja, que identifica a mensagem enviada pelo transmissor para torná-la compreensível ao destino.

•**Destino:** É o indivíduo, objeto ou procedimento ao qual a mensagem é encaminhada. É receptor da comunicação.

Conforme o citado acima Chiavenato (2021), é vital para as organizações que haja uma troca de informações dentro de seus ambientes e setores, pois contribui para o seu funcionamento e indiretamente para outros pontos da mesma, como o

fortalecimento da relação entre os colaboradores, por meio da comunicação informal do dia a dia, fortalecendo a relação interpessoal e na melhora do clima organizacional.

Com uma sociedade cada dia mais digitalizada e integrada dada a propagação dos mais variados veículos de informação, a comunicação é uma das peças mais importantes e vitais no cotidiano não só da população, mas também do mercado em todas as suas modalidades, qualquer indivíduo que vá utilizar de algum meio de comunicação, irá lançar mão de alguma das suas variações tais como (PONTES, 2018).

● **Comunicação verbal:** A forma mais utilizada de comunicação, constituindo-se no uso da linguagem na forma de frases e orações por meio de palavras, cultas ou informais, este tipo de comunicação é importante por ser muito assertiva e imediata na transmissão da mensagem, como por exemplo nas empresas, as pessoas fazem uso constante desta comunicação em reuniões, na conversação umas com as outras, tem tantas ocasiões, como exposições.

● **Comunicação escrita:** Trata de Pensamentos, ideias, mensagens, dados e todas formas de informações que possa ser expressa por meio de textos, seja digital ou físico. Esta forma de comunicação é importante e útil quando o objetivo é levar uma ou mais informações para um ou mais grupos de pessoas, e também quando a informação é demasiada para o ouvinte, é difícil de se lembrar de tudo o que fora dito, desta forma é possível manter um arquivo ou registro das mensagens repassadas, há muitos exemplos de meios pelos quais se pode utilizar a "**comunicação escrita**", como por exemplo blogs, e-mails, cartas, textos, slides e memorandos e outros.

● **Comunicação visual:** pode ser agregada à comunicação verbal juntas conseguem ser mais eficazes, uma vez que a apresentação gráfica pode trazer mais compreensão do que se quer explicar, logo a aplicação do visual e da verbalização da mensagem sobre tendências, instruções, e outros formas de informações enquanto se explica torna a comunicação mais direta e eficiente.

● **Comunicação não-verbal:** de forma direta, está se refere à "comunicação não verbal" como a o modo de se passar informação por meio de sinais gesticulando ou com expressões faciais e reações do corpo aos diversos fatores do envolvidos no contexto da comunicação e das pessoas inseridas neste, resumidamente, este tipo

trata-se de do uso de meios variados de expressão corporal para auxiliar no repasse eficiente da mensagem (SOUZA, 2020).

Ainda discorrendo sobre os tipos de comunicação, podemos também citar a interna que compreende e faz a interface do contato dos funcionários com a empresa sendo interpessoais ou sobre medidas por algum sistema computacional. A princípio a comunicação interna se torna uma função criteriosa visando uma efetiva interação do diálogo dos colaboradores com a organização, contendo ferramentas de grande valia de diferentes setores (AGUIAR, 2019).

Atualmente nos dias de hoje não é segredo para nenhuma empresa e seus gestores que estamos vivendo em mundo totalmente globalizado e extremamente competitivo, no qual as mudanças ocorrem de maneira rápida e intensa. Dessa forma a empresa precisa ter uma atenção maior nesse ponto. Pois essas transformações acabam prejudicando de forma profunda, a organização, a gestão e suas formas de empreender os seus negócios (ROSSI, 2021).

Conforme o referido, as organizações, sejam de pequeno, médio ou grande porte, necessitam de atenção por parte de seus gestores no que tange a esta e as demais áreas da empresa, mas em especial devem atentar-se aos pontos que podem trazer riscos ao ambiente de trabalho em relação às trocas de informações, e garantir sua boa prática com eficiência (AGUIAR, 2019).

Para manter um clima organizacional saudável e garantir assertividade em relação à hierarquização da informação, é necessário ter processos integrados e efetivo cumprimento das mensagens transmitidas, com as lideranças trabalhando em pontos chave, trazendo ferramentas e práticas que visem a diminuição do ruído e falhas na comunicação. Em relação aos ruídos, mesmo sendo conhecido como assim, estes não são apenas de natureza sonora, pois há diversos tipos de interferências com esta designação (CHIAVENATO, 2021).

Cabe, em relação aos processos da comunicação em todos os setores de uma organização, a aplicação por parte de lideranças e colaboradores, de mecanismos que visem a fluidez das mensagens transmitidas nos vários campos de trabalho das mesmas, lançando mão de ferramentas e práticas para garantir a integração dos processos e colaboradores, para evitar e

filtrar ruídos e falhas na troca de informações, trazendo eficiência e resultados positivos para as organizações (PONTES, 2018).

Empresa trata-se de uma atividade econômica contendo a finalidade de exercer a produtividade e a motivação da distribuição de bens e serviços para o mercado possuindo pessoas trabalhando com o mesmo propósito (FRAPORTI, 2018).

Mineração é o processo de extração de minerais que se concentram naturalmente na terra. É uma atividade econômica e industrial que consiste na pesquisa, exploração, lavra (extração) e beneficiamento de minérios presentes no subsolo. O processo de minerar passa pela extração de minerais e envolve várias etapas a serem seguidas até se chegar ao seu produto final, tais como pesquisa e exploração, lavra e beneficiamento (SANTOS, 2019).

O relacionamento interpessoal refere-se à comunicação e interação entre indivíduos, este pode ocorrer de várias formas e em variados ambientes podendo ser no meio familiar, profissional ou pessoal, o objetivo do relacionamento interpessoal é tornar mais agradável a interação cotidiana entre as pessoas. No meio profissional o relacionamento interpessoal torna-se mais relevante uma vez que o profissional precisa lidar com conflitos, crises e superação de adversidades e principalmente com pessoas que possuem opiniões divergentes, trabalhar este ponto é parte fundamental para garantir bons resultados e manter ou aumentar a produtividade do da empresa. É necessário ter as habilidades e ferramentas para alcançar estes resultados e requer conhecimento e empatia no trato com opiniões divergentes, personalidades fortes e variadas, valores e objetivos (PACHECO, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por se tratar de um Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, os resultados e discussão serão apresentados após a autorização do Comitê de Ética da Univértix, coleta e análise dos dados obtidos, bem como a confrontação com a literatura pertinente.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Fernanda. *et al.* **Comunicação Interna**. Porto Alegre, RS: SAGAH, 2019.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde.** Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília-DF: Ministério da Saúde/CNS, 2013.

COSTA, Edwaldo; SILVA OLIVEIRA, Taise. Comunicação organizacional: uma ferramenta estratégica de compatibilização de interesses. **Revista Alterjor**, v. 22, n. 2, p. 397-409, 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos.** Gestão Humana. 9. ed. Barueri [SP]. Atlas, 2022.

FRAPORTI, Simone. **Teoria Geral da Empresa.** Direito Empresarial. 2 administração. Porto Alegre. SAGAH, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Grupo GEN, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786559771653/>. Acesso em: 13 mai, 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. 2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/santo-antonio-do-grama.html>. Acesso 16 maio, 2023.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** São Paulo: Grupo GEN, 2021. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770670/>. Acesso em: 13 mai, 2023.

LEAL, Adriana Pinheiro; NETTO, Alberto Mário Mafra; BARBOSA, Inêz Carneiro. Eficiência na Comunicação Organizacional. **RACE-Revista de Administração do Cesmac**, v. 3, p. 124-141,

LOPES, Camila (Org.). **O lugar da comunicação nos conflitos ambientais: experiência e reflexão a partir do projeto de mineração de urânio e fosfato.** Santa Quitéria/CE, 2019.

MELO, Carmem; FORMAGGIO, Maria. Influência da comunicação na rotatividade de pessoal nas organizações. Bioenergia em **Revista: Diálogos** (ISSN: 2236-9171), v. 11, n. 2, 2021.

NOGUEIRA, Geisiane; CODATO, João Marcos. A influência da comunicação na produtividade das organizações. **Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR**, v. 20, n. 1, p. 63-81, 2019.

PACHECO, Clarice Pacheco: **Ouvi falar sobre relacionamento interpessoal?** 15 set, 2021. Google. Disponível em: <https://www.ibirapuera.br/jaouviu-falarsobre->

relacionamento-interpessoal-confira-aqui-tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-este-assunto/. acesso em 29 abr, 2023.

PONTES, Elivelton: **Conheça os tipos de comunicação interna nas organizações**. 16 FEV, 2018. Eadbox. Disponível em: <https://eadbox.com/tipos-de-comunicacao-interna>. Acesso em 29 abr, 2023.

ROSSI, Cássia. **Desenvolvimento Gerencial e Liderança**. Relações Públicas. 1. ed. Porto Alegre. SAGAH, 2021.

SANTOS, Michele Santos: **O 'que é Mineração**, 11 set, 2019. Blog.jazida.com. Disponível em: <https://www.google.com/amp/s/blog.jazida.com/o-que-emineracao/amp/>. Acesso em 11 set, 2023.

SOUZA, Ivan de Souza. **Comunicação não verbal: o que é, tipos e como usar**. 17 abr, 2020. Rockcontent.blog. Disponível em: <https://rockcontent.com/br>. Acesso em 29 abr, 2020.