



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SERTÃO PERNAMBUCANO – CAMPUS FLORESTA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

CAMILLA KELVIN GOMES LEITE

**CONTRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL**

FLORESTA - PE

2017

CAMILLA KELVIN GOMES LEITE

**CONTRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL**

Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – *Campus* Floresta, como requisito para obtenção do título profissional de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

Orientadora: Elis Magalhães Santos de Freitas

FLORESTA – PE

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

L533c Leite, Camilla Kelvin Gomes

Contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional. / Camilla Kelvin Gomes Leite - Floresta, 2018.

49 f. il.

Orientador: Elis Magalhães Santos de Freitas.
Trabalho de Conclusão de Curso – Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – Campus Floresta.

1. Tecnologia da informação. 2. Comunicação.

I. Freitas, Elis Magalhães Santos de . II. Título.

CDD: 658.4038

CAMILLA KELVIN GOMES LEITE

**CONTRIBUIÇÕES E LIMITAÇÕES DA TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO
ORGANIZACIONAL**

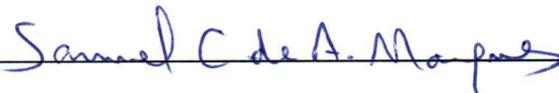
Monografia apresentada ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano – *Campus Floresta*, como requisito para obtenção do título profissional de Tecnólogo em Gestão da Tecnologia da Informação.

em:

BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Elis Magalhães Santos de Freitas- Orientadora
Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE



Prof. Samuel Carvalho, de Azevedo Marques
Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE

Prof^ª. Veronyca Kezia Santos Souza Patriota
Instituto Federal do Sertão Pernambucano – Floresta/PE

Dedico esse trabalho especialmente aos meus pais, esposo, familiares e amigos, que sempre torceram e me apoiaram incondicionalmente para a concretização desse sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelo dom da vida, por todas as oportunidades que a mim foram dadas, por minha saúde, pelas tristezas, alegrias, decepções, vitórias, agradeço por viver cada momento intensamente.

Aos meus pais, Avandi João Leite e Luzineide Gomes Pereira Leite, que sempre fizeram de tudo por mim, trabalharam dia após dia para que eu tivesse a oportunidade de estudar, pois não quiseram para mim e meu irmão o caminho que eles trilharam cursando apenas o ensino fundamental e fizeram de tudo para que chegasse até esse momento.

Também ao meu irmão, parceiro de vida que se orgulha e fica feliz vendo cada sonho meu sendo alcançado.

Não poderia deixar de agradecer ao meu esposo Luiz José de Barros Junior, que sempre deu apoio e incentivo, e em todos os momentos em que desanimei me fez perceber que eu seria capaz de alcançar tudo que sempre busquei.

Ainda ao Instituto Federal- Campus Floresta, e a todos os meus mestres que estiveram sempre dispostos a ensinar, em especial a minha queridíssima professora Elis Magalhães Santos de Freitas, a quem tenho um carinho e admiração imensa e sempre esteve disposta a me ajudar e que foi parte essencial para a realização desse projeto.

Por fim, as minhas amigas de curso Camila Carvalho, Rosângela Rosa e Francineide Menezes que por muitas vezes me ajudaram e apoiaram na jornada do curso.

"A vida vai ficando cada vez mais dura perto do topo".

Friedrich Nietzsche

RESUMO

O presente trabalho aborda um tema específico da área de gestão de pessoas, sendo: comunicação. Desta forma, busca-se compreender quais as contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação Organizacional.

Por entender que a comunicação é um dos principais regentes do bom funcionamento das organizações, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de investigar como a tecnologia pode limitar ou contribuir para uma melhor comunicação nas organizações. Para a realização desse trabalho foram realizadas pesquisas sobre o tema. O referencial teórico abordou a importância da comunicação para as organizações; a comunicação organizacional; as especialidades que são da natureza comunicativa das organizações; e tecnologia da informação nas organizações. A pesquisa é bibliográfica, e conduzida sob a forma de pesquisa descritiva e exploratória. A análise dos resultados apresenta como a comunicação aliada a TI contribue ou não para a comunicação eficaz. E assim conclui-se que uma boa comunicação organizacional garante que o fluxo das coisas aconteça de maneira eficiente e eficaz.

Palavras Chaves: Comunicação e tecnologia da informação

ABSTRACT

The present work addresses a specific theme of the area of people management, being: communication. In this way, it is sought to understand the contributions and limitations of information technology in the organizational communication process.

Since it is understood that communication is one of the main conductors of the good functioning of organizations, a bibliographical research was carried out with the objective of investigating how technology can limit or contribute to better communication in organizations. In order to carry out this work, researches on the subject were carried out. The theoretical framework addressed the importance of communication for organizations; organizational communication; the specialties that are of the communicative nature of the organizations; and information technology in organizations. The research is bibliographical, and conducted in the form of descriptive and exploratory research. The analysis of the results presents how the communication allied to IT contributes or not to the effective communication. And so we conclude that good organizational communication ensures that the flow of things happen efficiently and effectively.

Key words: Communication and information technology

LISTA DE ABREVIATÖES/SIGLAS

TI- Tecnologia da Informação	14
IF- Instituto Federal	43

LISTA DE FIGURAS, TABELAS E QUADRO

FIGURA 01- Funções da comunicação.....	18
FIGURA 02- Processos de comunicação	20
FIGURA 03- Canais de comunicação.....	22
FIGURA 04- Pilares de segurança da Informação.....	27
QUADRO 01- Componentes conceituais da comunicação	25

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema de pesquisa.....	14
1.2 Objetivo geral.....	15
1.3 Objetivos Especificos.....	15
1.4Justificativa.....	15
2. REFERÊNCIAL TEÓRICO.....	17
2.1 Comunicação Organizacional.....	17
2.1.1 Funções da comunicação.....	18
2.1.2 Processos de Comunicação.....	19
2.1.3 Canal de comunicação.....	20
2.1.4 Barreiras da Comunicação.....	22
2.2 Especialidades que são da natureza comunicativa das organizações	23
2.3 Tecnologia da informação nas organizações.....	26
2.4 Tecnologia da informação nas organizações.....	28
3.METODOLOGIA.....	32
3.1 Tipo de Pesquisa.....	32
3.2 Instrumento de coleta e análise de dados.....	32
4. ANALISE DE RESULTADOS.....	34
4.1 A importância da comunicação na gestão organizacional.....	34
4.2 Vantagens da tecnologia no processo de comunicação organizacional..	37
4.3 Limitações da tecnologia no processo de comunicação organizacional..	40
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFERÊNCIAS.....	43

1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que qualquer organização é formada por pessoas; e estas precisam se comunicar para que os processos organizacionais aconteçam de maneira eficiente e eficaz. Antes de compreender o processo de comunicação dentro de uma empresa, se faz necessário a compreensão da história da administração, e sua evolução até chegar ao que é hoje.

A escola Clássica da administração ocorreu na passagem do século XIX para o século XX, a partir da necessidade de estudar e criar soluções para lidar com as mudanças da época, ocasionadas pelas transformações tecnológicas, econômicas e sociais. Desta forma, fez com que as empresas expandissem aceleradamente (MAXIMIANO, 2016)

Para Drucker (2001) a administração é prática como medicina, advocacia, engenharia, apoiando-se sobre uma teoria, que precisa ter o rigor científico. Essa prática consiste em aplicação, focando-se no específico, no caso singular e exige experiência e intuição. É necessário ter conhecimentos científicos e teóricos consistentes, assim como ter o olho clínico. Devemos saber porque fazer, o que fazer e como fazer.

Ainda de acordo Drucker (2001) Os administradores que entenderem os princípios essenciais da administração e trabalharem por eles orientados, serão bem- formados e bem-sucedidos. Ele apresenta os seguintes princípios:

A administração trata dos seres humanos; a administração está profundamente inserida na cultura, porque ela trata da integração das pessoas em um empreendimento comum; toda empresa requer compromisso com metas comuns e valores compartilhados; a administração deve também capacitar a empresa e cada um de seus componentes a crescer e se desenvolver a medida que mudem necessidades e oportunidades; toda empresa é composta de pessoas com diferentes capacidades e conhecimentos, que desempenham muitos tios diferentes de trabalho; nem o nível de produção nem a linha de resultados, são por si sós, uma medição adequada do desempenho da administração e da empresa; finalmente a única e mais importante coisa a lembrar sobre qualquer empresa é que os resultados existem apenas no exterior (DRUCKER, 2001,p 29).

Ainda na história da evolução da administração, não se pode esquecer uma contribuição muito importante, que foi a de Elton George Mayo. Ele foi criador da teoria das relações humanas, desenvolvida a partir de 1940 nos USA e mais recentemente com novas ideias, com o nome de teoria do comportamento organizacional (PERIARD,2005).

Os princípios básicos da escola de relações humanas são: nível de produção como resultado da integração social, o comportamento social do indivíduo, recompensa ou punições sociais, relações humanas, importância do conteúdo do cargo e ênfase nos aspectos emocionais (ELAINA, 2013).

A escola das relações humanas constitui-se em um grupo de teorias administrativas que ganharam força a partir da grande depressão gerada pela quebra da bolsa de valores de Nova York, em 1929. As teorias trazidas por essa vertente criaram novas perspectivas para a administração, uma vez que procuravam identificar os sentimentos e as atividades dos trabalhadores e o modo como esses dois pontos se interligavam (LAGO, 2016).

Nesse sentido, percebe-se a importância da comunicação como indispensável no ambiente de trabalho, através dos estudos comportamentais da escola das relações humanas. De acordo com Kunsch (2003, p.149)

Comunicação organizacional como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos. (...) Fenômeno inerente aos agrupamentos de pessoas que integram uma organização ou a ela se ligam, a comunicação organizacional configura as diferentes modalidades comunicacionais que permeiam sua atividade.

Faz-se necessário destacar, ainda, a teoria dos sistemas. Essa passa a enxergar as organizações como sistemas abertos que sofrem influências do ambiente externo (SOBRAL, 2013). Desta forma, a partir dessa teoria, a tecnologia passa a ser vista como fator indispensável às organizações, sendo considerada tanto no ambiente interno quanto externo.

Nas organizações modernas duas áreas de grande relevância que garantem o sucesso se bem administradas são as áreas de TI e Gestão de Pessoas. Duarte (2012) afirma que a tecnologia da informação é um ótimo recurso para auxiliar os processos de gestão, pois saber gerenciar é um fator determinante para o sucesso de uma organização. A TI tem contribuído muito para que os processos aconteçam com maior agilidade, favorecendo o bom desempenho empresarial.

Gil (2009) ressalta que a gestão de pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações, tanto em grupo quanto individuais. Constitui, a rigor, uma evolução das áreas designadas no passado como administração de pessoal, relações industriais e administração de recursos humanos.

Compreendo assim a necessidade de se estudar temas como comunicação nas organizações e tecnologia da informação, são apresentados a seguir o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa desse trabalho.

1.1 Problema de Pesquisa

Várias situações acontecem diariamente dentro de uma empresa e a comunicação passa a ser um fator de grande importância. Nesse contexto, um processo que possa aperfeiçoar a comunicação empresarial torna-se algo capaz de desenvolver a empresa como um todo.

Segundo Chiavenato (2000, p.142) “comunicação é o processo de transmitir a informação e compreensão de uma pessoa para outra”. Desta forma, se não houver esta compreensão, não ocorre à comunicação. Para Kenski (2003, p.18) “a tecnologia é o estudo dos processos técnicos de um determinado ramo de produção industrial ou de mais ramos”.

É importante destacar que a tecnologia da informação se bem gerenciada, é uma grande aliada da comunicação organizacional. Entretanto, se não for bem aproveitada, pode trazer consequências negativas.

Sendo assim, a busca pela relação entre tecnologia da informação e comunicação está crescendo cada vez mais, o que nos leva a responder a seguinte pergunta:

Quais as principais contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional?

1.2 Objetivo Geral

- Compreender quais as contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional.

1.3 Objetivos específicos

- Compreender a importância da comunicação na gestão organizacional;
- Analisar de que forma a tecnologia da informação é vantajosa para o processo de comunicação;
- Identificar as limitações do uso da tecnologia no processo de comunicação.

1.4. Justificativa

CARDOSO (2006. p.1133) diz que a comunicação organizacional necessita ser entendida, de maneira integral, ou seja:

Como elemento que atravessa todas as ações de uma empresa ou organização e que configura de forma permanente, a construção de sua cultura e identidade. Cada vez mais, torna-se claro como os processos de comunicação contribuem para desenvolver formas de inter-relação mais participativas e portanto, mais comprometidas, dando maior flexibilidade as organizações como base para sua iteração social de modo responsável para conjugar, seus interesses com as condições culturais, econômicas e políticas nas quais se movem. (Cardoso, 2006, p.1133).

Atualmente as organizações buscam agir de forma clara e objetiva com os seus colaboradores, clientes e fornecedores, e isso só pode acontecer se o processo de comunicação for eficaz e transparente.

Unir a eficiência da comunicação com ferramentas de tecnologia da informação para que se alcancem os objetivos da organização, acelera a realização das atividades e proporciona um feedback mais ágil e possivelmente mais seguro.

Como futura gestora de TI, entendo que é importante estudar esse tema para saber como se portar no mercado de trabalho, já que a comunicação influencia todos os processos dentro de uma organização.

A presente pesquisa é importante para o Instituto Federal, e poderá auxiliar futuros alunos que se interessem pelo tema. Para sociedade, justifica-se a importância do trabalho porque a mesma é formada pelos diversos tipos de organizações, em que a comunicação está presente e é imprescindível para as relações interpessoais e alcance de objetivos, quando ocorre de forma clara e eficiente.

Por isso ressalta-se a importância da tecnologia da informação numa sociedade que está cada vez mais tecnológica e conectada.

2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

Esta seção abordará os seguintes temas: Conceitos de comunicação, processos, funções, canal e barreiras da comunicação organizacional, especialidades que são de natureza comunicativas nas organizações e a tecnologia da informação nas organizações. Esse estudo foi baseado em pesquisas bibliográficas.

2.1 A comunicação nas organizações

A comunicação é certamente necessária para o sucesso da organização como um todo, afinal comunicar é compartilhar o que de fato precisam chegar até outras pessoas. A comunicação eficaz na organização é importante para que todos possam caminhar na mesma direção, conviver em um ambiente harmônico e também dispor de informações corretas para uma possível tomada de decisão.

De acordo com Chiavenato (2001, p. 165), “comunicação é a troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação. Constitui um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social”.

A comunicação nas organizações deve ser uma ferramenta de administração estratégica nos mais variados níveis hierárquicos para atingir o sucesso da organização. Nessa perspectiva, a sua prática não é responsabilidade de um departamento específico, mas sim de todos que compõem a empresa (MARQUES, 2016)

Segundo Gil (2011, pag.71) “comunicar-se constitui habilidade requerida de todos os profissionais que exercem funções gerenciais, principalmente dos profissionais de recursos humanos”.

2.1.1 Funções da comunicação

A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização: Controle, motivação, expressão emocional e informação, conforme resume a figura a baixo:

Figura 1: Funções da Comunicação

Funções da Comunicação

Nas organizações, a comunicação atende a quatro funções:



Fonte: google imagens

Segundo Chiavenato (2010, p. 317):

- Na função controle: A comunicação apresenta um forte componente de controle no comportamento da organização, dos grupos e das pessoas. Quando as pessoas seguem normas e procedimentos de trabalho ou quando comunicam qualquer problema de trabalho ao seu superior imediato, eles estão fazendo com que a comunicação tenha função de controle.
- Na função de motivação: A comunicação promove a motivação quando se estabelece o que uma pessoa deve fazer, avaliar seu desempenho e orientar sobre metas ou resultados a alcançar.
- Na função Expressão Emocional: A comunicação dentro de um grupo constitui uma maneira pela qual as pessoas expressam seus sentimentos de satisfação ou insatisfação.

- Na função informação: A comunicação funciona como facilitadora da tomada de decisões ao proporcionar informações que pessoas e grupos requerem para tomar decisões, transmitindo dados que identifiquem e avaliam alternativas de cursos de ação.

Para Robbins (2010) a comunicação age no controle do comportamento das pessoas de diversas maneiras, também facilita a motivação por esclarecer aos funcionários o que deve ser feito, qual a qualidade de seu desempenho e como melhorá-lo, caso esteja abaixo do esperado.

O referido autor aborda, ainda, que dentro do grupo a comunicação é um mecanismo fundamental para que seus membros expressem suas frustrações e satisfações. Desta forma, possibilita a expressão emocional de sentimentos e a satisfação de necessidades sociais e a função final da comunicação é facilitar a tomada de decisões, pois proporciona as informações de que as pessoas e os grupos precisam para tomar decisões ao transmitir dados que se identifiquem e avaliem alternativas.

2.1.2 Processos da comunicação

Antes de mais nada para que se aconteça o processo de comunicação é necessário que haja algo a ser comunicado, um emissor e um receptor.

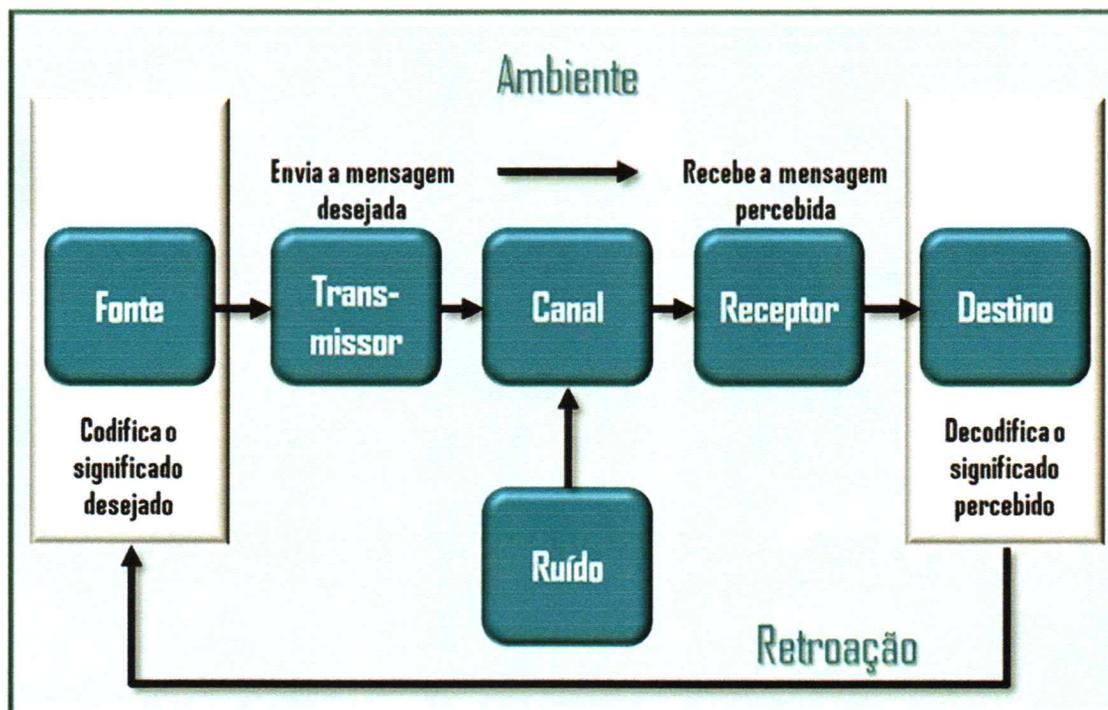
Segundo Robbins (2010, p. 327) “os processos de comunicação são passos entre uma fonte e um receptor que resultam na transferência e compreensão de um significado, e é o emissor que define se vai utilizar canais formais ou informais”.

Os canais formais são estabelecidos pela organização e transmitem mensagens que se referem as atividades relacionadas com o trabalho de seus membros. E os canais informais são os espontâneos e surgem como resposta as escolhas individuais (ROBBINS, 2010).

Para Gil (*apud* BERLO, 1963) O processo de comunicação envolve os seguintes ingredientes: emissor, codificador, mensagem, canal, decodificador e receptor. O emissor é a pessoa que tem idéia ou sentimento que deseja

comunicar. O codificador é constituído pelo mecanismo responsável pela exteriorização da mensagem. A mensagem é a expressão formal da idéia que o emissor deseja comunicar. O canal é o meio pelo qual é conduzida a mensagem. O codificador é constituído pelo mecanismo responsável pela decifração da mensagem.

Figura 2: Processos de Comunicação



Fonte: CHIAVENATO (2004)

2.1.3 Canal de comunicação

A escolha de um canal de comunicação depende da mensagem ser rotineira ou não. As mensagens rotineiras costumam ser diretas e apresentar um nível mínimo de ambiguidade, e os canais pobres podem transmiti-las eficientemente. Já as informações não rotineiras tendem a ser mais complicadas e podem levar a um erro de entendimento (ROBBINS, 2002).

Para Chiavenato (2010, p. 319) O canal de comunicação é o veículo ou mídia pela qual a mensagem é encaminhada. O canal é o portador da mensagem

e é selecionado pelo emissor. O canal é o meio que existe fora do comunicador e que pode ser percebido por todos.

Segundo (TAVARES, 2010) alguns dos canais de comunicação mais comum são:

House organs: jornais, boletins ou revistas impressas;

Newsletter: boletins informativos, enviados para os colaboradores por e-mail;

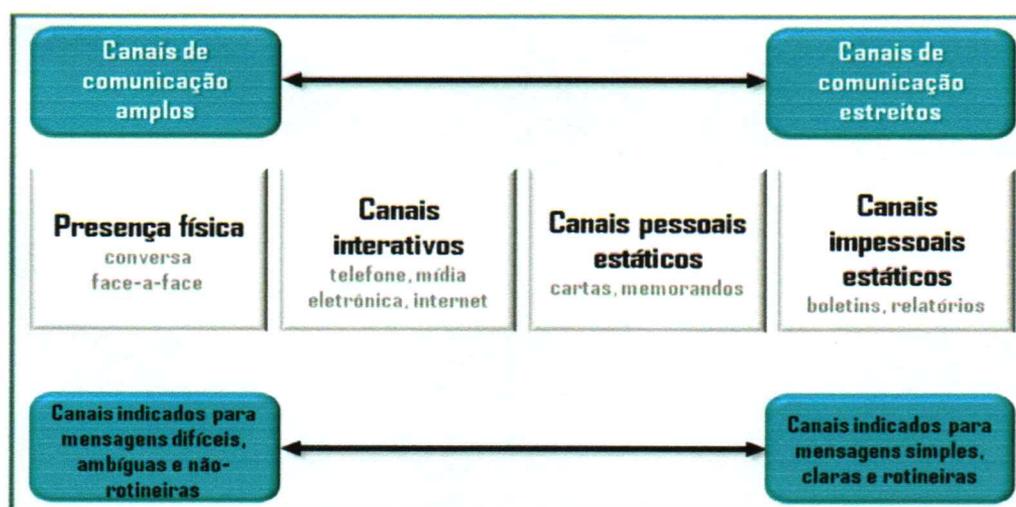
Intranet: rede interna, que pode conter diversos assuntos de interesse dos funcionários, pesquisas e entretenimento;

Murais: são meios de informações visuais, fixados em locais onde há grande fluxo de empregados;

Rádio: passa informações relevantes de maneira rápida e permite que os colaboradores fiquem atualizados sobre o que acontece na empresa sem precisar parar as atividades;

TV Corporativa: transmissão de conteúdos em vídeo, que podem ser exibidos em televisores espalhados em pontos estratégicos com grande concentração de funcionários. Com o crescimento da internet, atualmente este meio de comunicação empresarial pode ser realizado diretamente nos computadores, por meio de vídeos online.

Figura 3: canais de comunicação e seu grau de amplitude e riqueza.



Fonte: CHIAVENATO, 2004.

2.1.4 Barreiras da comunicação

Para Robbins (2010, p. 342). Diversas barreiras podem dificultar uma comunicação eficaz, algumas delas são:

- Filtragem: Que se refere à manipulação da informação pelo emissor para que o receptor a veja de maneira mais favorável;
- Percepção Seletiva: Onde o receptor no processo de comunicação vê e escuta seletivamente, com base nas próprias necessidades, motivações, experiências, histórico e outras características pessoais.
- Sobrecarga de Informação: Quando se tem muitas informações a tendência é selecionar, ignorar, não perceber ou esquecer informações.
- Emoções: As mensagens podem ser interpretadas de uma forma caso esteja aborrecido ou distraído, e de outro caso esteja feliz.
- Idioma: Mesmo se comunicando com a mesma língua, as palavras têm significados diferentes para pessoas diversas. A idade e o contexto cultural são dois dos fatores mais importantes que influenciam tais diferenças.
- Silêncio: É caracterizado pela falta de informação
- Medo da comunicação: quando as pessoas têm medo da comunicação, as pessoas podem achar difícil conversar com outra pessoa cara a cara ou se sentir extremamente ansiosas quando falam ao telefone.
- Diferenças de Gêneros: São as formas que homens e mulheres utilizam para se comunicar nas organizações.
- Comunicação Politicamente Correta: Essa é a barreira final da comunicação eficaz é a comunicação politicamente correta, comunicação essa tão preocupada em não ser ofensiva que o significado e a simplicidade ficam perdidos ou se tornam um empecilho à livre expressão.

Gil (2011, p. 73) diz que “nem sempre a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor”. Chiavenato (2005) ressalta que o processo de comunicação nem sempre funciona adequadamente, e que nem sempre a mensagem que é decodificada pelo destinatário é idêntica à mensagem que o emissor pretendia transmitir.

2.2 Especialidades que são da natureza comunicativa nas organizações

Dentro das especialidades comunicativas nas organizações podemos citar: processo comunicativo; negociação; liderança; trabalho em equipe e relacionamento interpessoal e intergrupar, contudo, se faz necessário entender um pouco a conceituação de cada uma dessas especialidades.

No que se diz respeito a liderança (MAXIMIANO ,1990 p. 273) diz: “A liderança deve ser permeada por uma mesma linguagem e linha de pensamentos e ações para fazer-se cumprir positivamente

Sobre a relação entre liderança e comunicação, Trevizan et al (1998) apud Freitas aborda que:

“O diálogo constitui-se num procedimento incitante e educativo no sentido de investigar e explorar os valores com os liderados; diálogo ou conversas também possibilitam ao líder esclarecer os seus próprios valores, bem como os dos liderados”.

A tecnologia no processo de comunicação x liderança, é uma grande aliada pois os líderes podem tê-la como apoio na hora de agilizar os processos quando precisar passar uma informação aos seus colaboradores.

Em relação a negociação ACUFF (1993, p.21): “a negociação é o processo de comunicação com o propósito de atingir um acordo agradável sobre diferentes ideias e necessidade”.

De acordo com Junqueira (2003), vice-presidente do Instituto M. Vianna Costacurta (MVC): Negociação é o processo de buscar aceitação de ideias, propósitos ou interesses visando ao melhor resultado possível, de tal modo que as partes envolvidas terminem a negociação conscientes de que foram ouvidas, tiveram oportunidade de apresentar toda a sua argumentação e que o produto final seja maior do que a soma das contribuições individuais.

Como em uma organização precisa ter sempre uma boa negociação, e uma boa comunicação é de fundamental importância pois precisa ser feita de forma eficiente e eficaz.

Para GODOI (2008, p.62, apud Freitas, 2016, p.65) “ A competência comunicativa envolve o conhecimento, não só das estruturas linguísticas, mas também do que é dito, de quem está dizendo, para quem, por que é onde acontece a situação, ou seja, leva em conta o contexto ". Assim, essa competência inclui os conhecimentos sociais e culturais dos falantes que permitiriam usar e interpretar as formas linguísticas apropriadamente e permite utilizar a linguagem como instrumento de comunicação, tanto oral como escrita, com finalidade de conseguir uma interação bem-sucedida.

Segunda Arruda (2001) apud Freitas apesar dos muitos estudos entender como as pessoas se relacionam mutuamente, é a partir das décadas de 1940 e 1950 que se encontra mais registros nos estudos sobre comunicação.

Ainda podemos falar sobre o trabalho em equipe que se bem executado pode garantir o sucesso da organização.

Marcondes (2016) diz que trabalho em equipe é a atividade desenvolvida por um conjunto de pessoas com habilidades diferentes e complementares, comprometidas umas com as outras pelo mesmo objetivo, e advém da necessidade histórica do homem para alcançar objetivos que isoladamente não seriam alcançados.

O relacionamento interpessoal é a conexão feita por duas ou mais pessoas de um mesmo círculo. Ele tem muito a ver com a maneira que tratamos e nos relacionamos com os outros e a qualidade dessas relações. No núcleo profissional, trata-se da forma como nos relacionamos com os colegas de trabalho. Manter bons relacionamentos profissionais é imprescindível para o sucesso na carreira de qualquer profissional Marques (2016).

Nesse sentido, segue um quadro que resume os componentes conceituais da comunicação.

Quadro 01: 15 componentes conceituais da comunicação

1. Símbolos/ Verbais/ Fala	"Comunicação é o intercâmbio verbal de pensamento ou idéia" (John B. Hoben, 1954).
2. Compreensão	"Comunicação é o processo pelo qual compreendemos os outros e, em contrapartida, esforçamo-nos por compreendê-los. É um processo dinâmico, mudando e variando constantemente em resposta à situação total" (Martin P. Anderson, 1959).
3. Interação/ Relacionamento/ processo social	"A interação, mesmo em nível biológico, é uma espécie de comunicação; caso contrário, atos comuns não poderiam ocorrer" (G.H.Mead, reedição 1963).
4. Redução da incerteza	"A comunicação decorre da necessidade de reduzir a incerteza, de atuar eficientemente, de defender ou fortalecer o ego" (Dean Bamlund, 1964).
5. Processo	"Comunicação: a transmissão de informação, idéia, emoção, habilidades etc., pelo uso de símbolos - palavras, imagens, números, gráficos etc. É o ato ou processo de transmissão que usualmente se designa como comunicação" (Berelson e Steiner, 1964).
6. Transferência/ Transmissão/ Intercâmbio	"(...) o fio condutor parece ser a idéia de algo que está sendo transferido de uma coisa ou pessoa para outra. Usamos a palavra comunicação ora em referência ao que é assim transferido, ora aos meios pelos quais é transferido, ora ao processo como um todo. Em muitos casos, o que é assim transferido continua sendo compartilhado; se eu transmito informação a outra pessoa, ela não deixa de estar em minha pose pelo fato de passar a estar também na pose dela. Assim sendo, a palavra comunicação adquire também o sentido de participação. É nessa acepção, por exemplo, que os devotos religiosos comungam" (A J. Aver, 1955).
7. Ligação/ vinculação	"A comunicação é o processo que liga entre si partes descontínuas do mundo vivo"(Ruesch, 1957).
8. Participação	"Comunicação é um processo que toma comum para dois ou muitos o que era monooóllo de um ou poucos" (Alex Gode, 1959).
9. Canal/ Transmissor/ Meio/ Via	"Os meios de emissão de mensagens militares, ordens etc., por telefone, telégrafo, rádio, mensageiros ou estafetas" (American colleqs dictionary).
10. Reprodução de lembranças	"Comunicação é o processo de conduzir a atenção de outra pessoa, com a finalidade de reproduzir lembranças" (Cartier e Harwood, 1953).
11. Resposta Discriminativa/ Modificação do comportamento/ Resposta	"Comunicação é a resposta discriminatória de um organismo a um estímulo" (S.S. Stevens, 1950).

12. Estímulos	"Todo e qualquer ato de comunicação é visto como uma transmissão de informação, consistindo em estímulos discriminativos de uma fonte para um receptor" (Theodore Newcomb, reedição, 1966).
13. Intencional	"Em sua essência, a comunicação tem como seu interesse central aquelas situações comportamentais em que uma fonte transmite uma mensagem a um receptor (ou receptores), com o propósito consciente de afetar o comportamento deste último (ou destes últimos)" (Gerald Miller, 1966).
14. Tempo/ situação	"O processo de comunicação é o de transição de uma situação estruturada como um todo para outra, num padrão preferido" (Bess Sondei, 1956).
15. Poder	"(...) comunicação é o mecanismo pelo qual o poder é exercido" (S. Schacter, 1951).

Fonte: Littlejohn (1978, p. 37, apud Arruda 2001, p. 17)

2.3 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A tecnologia da informação é uma ferramenta de grande importância para a sociedade moderna, mas antes de mais nada se faz necessário entender o seu funcionamento, os seus riscos e como se acontece.

Segundo ALECRIM (2013, p.1) " A tecnologia da informação (TI) pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas de recursos computacionais, que permite a obtenção, o acesso, o gerenciamento, o armazenamento e o uso das informações ".

Após o entendimento da importância da informação se faz necessário entender o que é segurança da informação e sua relevância para as organizações.

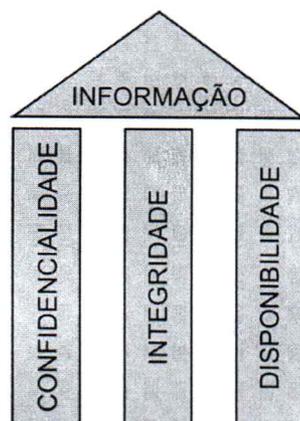
Segundo OLIVEIRA (2013) O sistema de segurança da informação baseia-se em três princípios básicos.

A confidencialidade que é garantido quando apenas as pessoas explicitamente autorizadas podem ter acesso a informação.

A integridade quando a informação acessada está completa, sem alterações e portanto, confiável.

A disponibilidade é garantido quando a informação está acessível, por pessoas autorizadas, sempre que necessário.

Figura 4: Pilares da segurança da informação



Fonte: Helvio Junior (2012)

Entender a importância da segurança da informação, não é garantia de que em algum momento possam ocorrer problemas.

Eventualmente poderá acontecer que um ou mais princípios de segurança da informação sejam quebrados. Uma informação poderá deixar de ser confidencial, íntegra ou talvez esteja indisponível bem na hora em que é necessária. Quando isso acontece, prejuízos diversos podem ser gerados para as organizações inclusive financeiros. (CAMPOS,2007).

Nesse sentido devem ser mostrados e listados alguns problemas que podem apresentar risco para as informações nas organizações. Ainda para CAMPOS (2007) são:

- Vulnerabilidade que estão presentes nos próprios ativos, ou seja, que são inerentes a eles, e não de origem externa.
- Ameaça que é um agente externo ao ativo da informação que se aproveitando de suas vulnerabilidades poderá quebrar a confidencialidade, integridade ou disponibilidade da informação.
- Incidente de Segurança da Informação que é a ocorrência de um evento que possa causar interrupções ou prejuízos aos processos de negócio, em consequência da violação de um dos princípios de segurança da informação.

- Impacto incidente que refere-se aos potenciais prejuízos causados ao negócio por esse incidente.

2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A tecnologia está presente em vários processos de comunicação existente dentro das organizações.

As organizações investem em tecnologia cada vez mais, pois é uma poderosa ferramenta para facilitar e agilizar os processos, e conseqüentemente reduz custos. Portanto pode-se entender que as tecnologias nas empresas geram satisfação por suprir as necessidades necessárias para o bom desempenho de suas tarefas de forma ágil e com qualidade. (ALENCAR, 2013)

Compreender a importância da Informação e estabelecer uma relação entre a segurança e a comunicação é fator primordial para o fluxo de atividades dentro das organizações

As organizações atualmente buscam inserir a TI em seu cotidiano e na realização de atividades corriqueiras de seu dia a dia e não seria diferente no processo de comunicação da mesma. E como tudo que existe a utilização da mesma apresenta vantagens e limitações nesse processo.

Antes de entender quais as vantagens e limitações se faz necessário listar quais são as tecnologias usadas.

- Intranet: A intranet é uma rede corporativa com acesso permitido somente aos seus funcionários. É um meio de interligar unidades e departamentos, publicar treinamentos e informativos, divulgar produtos e serviços, aumentar a produtividade dos colaboradores, entre outros. Oferece como vantagem a possibilidade de todos os colaboradores terem acesso a uma mensagem padronizada e de fácil alcance. Além disso, por ser um sistema integrado e único, fortalece ainda mais a comunicação entre as equipes.
- Rede Social Corporativa: Com pouco tempo no mercado brasileiro, o conceito de Rede Social Corporativa (RSC) chama a atenção pela similaridade operacional com redes sociais tradicionais. Essa

proximidade ao usuário final é uma das vantagens significativas do produto, que em muitas empresas é entendida como a evolução da intranet tradicional. O produto também se destaca pelo baixo custo, escalabilidade, segurança e oferta em nuvem (SaaS) e, principalmente, por permitir a colaboração de todos.

- E-mail: O e-mail pode parecer um pouco obsoleto como ferramenta de comunicação interna, mas ainda é muito utilizado. Por meio dele você pode agendar reuniões, avisar sua equipe sobre algum imprevisto e contar novidades da empresa.
- Videoconferência: Se a ausência de diretores, gerentes e colaboradores é uma constante na rotina da empresa devido a trabalhos externos e/ou existência de outras filiais, investir na modalidade de videoconferência pode ser uma ótima solução. Poder falar com pessoas importantes para o andamento dos processos internos e externos independentemente do lugar em que estejam é uma realidade do mundo moderno e que as organizações também precisam inserir em seus recursos. Reuniões são algumas dessas ocasiões em que é preciso um quórum mínimo para que ela ocorra e, portanto, pode ser facilitada por um recurso como esse.

Entende-se nesse sentido o quanto a tecnologia se faz importante no processo de comunicação dentro das organizações, mas devemos ainda ressaltar aspectos de segurança em relação as informações passadas por meio de utilização destas, e listar algumas atitudes que devem ser tomadas no intuito de garantir a segurança durante todo esse processo.

Diego Macedo (2014) define alguns métodos importantes que devem ser tomados para garantir a segurança da informação.

- Política de senhas: define as regras sobre o uso de senhas nos recursos computacionais, como tamanho mínimo e máximo, regra de formação e periodicidade de troca.
- Política de privacidade: define como são tratadas as informações pessoais, sejam elas de clientes, usuários ou funcionários.

- Política de confidencialidade: define como são tratadas as informações institucionais, ou seja, se elas podem ser repassadas a terceiros.
- Política de uso aceitável (PUA) ou Acceptable Use Policy (AUP): também chamada de “Termo de Uso” ou “Termo de Serviço”, define as regras de uso dos recursos computacionais, os direitos e as responsabilidades de quem os utiliza e as situações que são consideradas abusivas.
- Contas e senhas: É por meio das suas contas e senhas que os sistemas conseguem saber quem você é e definir as ações que você pode realizar.
- Cópias de segurança (Backups): O Backup ajuda a proteger os dados de perdas acidentais se ocorrerem falhas de hardware ou de mídia de armazenamento no sistema
- Criptografia: É o estudo dos princípios e técnicas pelas quais a informação pode ser transformada da sua forma original para outra ilegível, de forma que possa ser conhecida apenas por seu destinatário (detentor da “chave secreta”), o que a torna difícil de ser lida por alguém não autorizado. Assim sendo, só o receptor da mensagem pode ler a informação com facilidade. A criptografia provavelmente é o aspecto mais importante da segurança de comunicações e está se tornando cada vez mais importante como um componente básico para a segurança do computador. O crescente uso do computador e dos sistemas de comunicação pela indústria aumentou o risco de roubo de informações particulares. Embora essas ameaças possam exigir diversas contramedidas, a criptografia é um dos principais métodos para proteger informações eletrônicas valiosas. Com certeza a criptografia é a ferramenta automatizada mais importante para a segurança da rede e das comunicações.
- Certificado digital e Assinatura digital: A Certificação Digital pode ser vista como um conjunto de técnicas, processos e normas estabelecidas ou adotadas, que visam propiciar mais segurança às comunicações e transações eletrônicas, proporcionando a autenticidade e integridade das informações que tramitam de forma eletrônica.

- Registro de eventos (logs): É o registro de atividade gerado por programas e serviços de um computador. Ele pode ficar armazenado em arquivos, na memória do computador ou em bases de dados.
- Controle de acesso: Os controles de acesso são um conjunto de procedimentos e medidas com o objetivo de proteger dados, programas e sistemas contra tentativas de acesso não autorizadas feitas por pessoas ou outros programas. O controle de acesso físico pode ser compreendido como o tipo de sistema que torna o acesso físico a uma determinada área, como, por exemplo, um prédio, uma sala, uma empresa, uma casa, um container etc., totalmente controlado, sendo que somente pessoas autorizadas são permitidas a adentrar.
- Firewall: Firewall é um sistema de proteção de redes internas contra acessos não autorizados originados de uma rede não confiável (Internet), ao mesmo tempo que permite o acesso controlado da rede interna à Internet. Eles podem ser um hardware e/ou software, tendo diferentes tipos de proteção como: pacotes, e-mail, web, etc.
- Filtro antispam: Spam é o termo usado para referir-se aos e-mails não solicitados, que geralmente são enviados para um grande número de pessoas. Estes filtros são responsáveis por evitar que mensagens indesejadas cheguem até a sua caixa de entrada no e-mail. São gerenciáveis através das seguintes formas: Listas negras (blacklists): e-mails, domínios e/ou IPs daqueles que você considera spammers; Listas brancas (whitelists): e-mails, domínios e/ou IPs de quem você deseja receber e-mails ; Quarentena: local onde são armazenados os e-mails suspeitos de serem spams.
- Antimalwares: Ferramentas antimalware são aquelas que procuram detectar e, então, anular ou remover os códigos maliciosos de um computador. Antivírus, antispyware, antirookit e antitrojan são exemplos de ferramentas deste tipo.

3. METODOLOGIA

Lins (2014, p.1) define metodologia como:

A metodologia é o estudo dos métodos. As etapas a seguir num determinado processo. Tem como objetivo captar e analisar as características dos vários métodos indispensáveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização.

3.1 Tipo de pesquisa

Pesquisa significa dialogo crítico e criativo com a realidade, culminando na elaboração própria e na capacidade de intervenção. Em tese, pesquisa é a atitude do 'apreender a apreender', e como tal faz parte de todo processo educativo e emancipatório (DEMO,1993).

A pesquisa para entender as contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional será do tipo bibliográfica, descritiva e exploratória. Para (Malheiros 2010), a pesquisa bibliográfica levanta o conhecimento disponível na área, possibilitando que o pesquisador conheça as teorias produzidas, analisando-os e avaliando sua contribuição para compreender ou explicar o seu problema objeto de investigação.

FERREIRA (2012 *apud* GIL, 1991) diz que a pesquisa descritiva é o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos do campo pesquisado sem a interferência do pesquisador, visa a identificação, registro e análise das características, fatores de variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo.

3.2 Instrumento de coleta e análise de dados.

A coleta de dados utilizadas para a realização desse trabalho foram realizadas com base em pesquisas através de livros, fontes de internet, artigos e monografias.

Obras de vários autores foram consultados, no entanto os autores mais citados serão Chiavenato, Gil, entre outros.

Ao fim das consultas bibliográficas foram analisadas todo o material, no intuito de mostrar de forma clara a importância da tecnologia no processo de comunicação organizacional.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Aqui serão analisados os resultados da pesquisa bibliográfica, que visa compreender as contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional.

4.1 A importância da comunicação na gestão organizacional

A comunicação é um fator essencial e de grande importância para que as organizações tenham um bom relacionamento com o público interno e externo.

Quando se fala em comunicação organizacional ela deve cumprir algumas regras importantes para que esse processo aconteça de forma eficaz, o intuito não deve ser apenas passar a informação, mas garantir que o destino possa entender qual o seu sentido.

Segundo O portal Colunista (2013) O processo de comunicação ocorre quando o emissor (ou codificador) emite uma mensagem (ou sinal) ao receptor (ou decodificador), através de um canal (ou meio). O receptor interpretará a mensagem que pode ter chegado até ele com algum tipo de barreira (ruído, bloqueio, filtragem) e, a partir daí, dará o feedback ou resposta, completando o processo de comunicação.

A comunicação deve ser bem administrada para que as organizações tenham uma interação de sucesso.

Para Kunsch (2003, p.152 apud VAZZOLER 2015) administrar uma organização consiste em planejar, coordenar, dirigir e controlar seus recursos de maneira que se obtenham alta produtividade, baixo custo e maior lucro ou resultados, por meio da aplicação de um conjunto de métodos e técnicas. Isso pressupõe um contínuo processo de comunicação para alcançar tais objetivos. E que organiza o fluxo de informações, que permitirão a organização sobreviver, progredir e manter-se dentro da concepção do sistema aberto.

Ainda é importante entender algumas especialidades no processo de comunicação organizacional como por exemplo:

- Liderança que para Chiavenato (1999) apud WALKONSKI é uma forma de influência. Influência é uma transação interpessoal em que uma pessoa age para modificar ou provocar o comportamento de outra pessoa, de maneira intencional. John C. Maxwell (2008, p.13) apud WALKONSKI dá um parâmetro bem abrangente na definição de liderança:
 - Disposição de assumir riscos.
 - Desejo apaixonado de fazer diferença.
 - Se sentir incomodado com a realidade.
 - Assumir responsabilidades enquanto outros inventam justificativas.
 - enxergar as possibilidades de uma situação enquanto outros só conseguem ver as dificuldades.
 - Disposição de se destacar no meio da multidão.
 - Abrir a mente e o coração.
 - Capacidade de subjugar o ego em benefício daquilo que é melhor.
 - Evocar em que nos ouve a capacidade de sonhar.
 - Inspirar outras pessoas com uma visão clara da contribuição que elas podem oferecer.
 - Poder de potencializar muitas vidas.
 - Falar com o coração ao coração dos liderados.
 - Integração do coração, da mente e da alma.
 - Capacidade de se importar com os outros e, ao fazer isso, liberar as ideias, a energia e a capacidade dessas pessoas.
 - Sonho transformado em realidade.
 - Coragem.

Sobre a relação entre liderança e comunicação, Trevizan et al (1998 apud FREITAS 2016) aborda que: “o diálogo constitui-se num procedimento incitante e educativo no sentido de investigar e explorar os valores com os liderados; diálogo ou conversas também possibilitam ao líder esclarecer os seus próprios valores, bem como os dos liderados”.

Ressalta também a importância da negociação como uma das especialidades no processo de comunicação organizacional a negociação também está intimamente relacionada à comunicação, pois de acordo com Acuff (1993 apud MARTINELLI & ALMEIDA, 1998, p. 18-19) apud FREITAS (2016) “negociação é o processo de comunicação com o propósito de atingir um acordo agradável sobre diferentes ideias e necessidades”. Arruda (2001) aborda sobre as negociações internacionais, onde afirma que o idioma é aspecto fundamental nesse tipo de negociação.

No processo de Negociação Internacional, a comunicação efetiva depende do entendimento de uma linguagem comum. Sem um compartilhamento dos mesmos conceitos da língua, problemas de entendimento provavelmente surgirão, seja na interpretação que se dá para a linguagem verbal ou para a não-verbal. Embora o ideal seja negociar usando a própria língua de origem, geralmente, a língua comum em uma negociação internacional é o inglês, e cada vez mais, também o espanhol. [...] O desconhecimento dos padrões verbais e não-verbais da cultura da contraparte com a qual se negocia, tem sido muitas vezes a causa de resultados negativos. O conhecimento dos aspectos relacionados a comunicação no processo de negócio internacional é essencial para a condução de negócios no ambiente global em que vivemos (ARRUDA, 2001, p. 38-39).

O relacionamento interpessoal dentro do ambiente organizacional deve ser bem executado. Já que a convivência se faz necessária, e a comunicação é um importante fator para esse processo. Claro que existem algumas falhas comuns nesse processo como por exemplo a falta de entendimento de umas das partes em relação ao que foi dito, e também falta de diálogo. O de forma

Existem ainda alguns erros que comumente acontecem, mas que podem ser evitados como guardar dúvidas para depois e repassar o que não se tem certeza. Enfim para que ocorra tudo de forma certa o emissor deve ser claro e o ouvinte atento.

4.2 Vantagens da tecnologia no processo de comunicação organizacional

No atual cenário organizacional, um dos fatores mais importantes é a informação. O processo de armazenamento dessas informações ganha uma forma mais moderna através do uso da tecnologia da informação.

Segundo Porter (1986 apud Freitas 2016) a utilização efetiva da tecnologia da informação (TI) assume a importância vital, apresentando-se como um instrumento capaz de propiciar a competitividade necessária a sobrevivência, crescimento das organizações. A administração dos recursos materiais, humanos e financeiros pode ser realizada com mais rapidez e precisão com a utilização da tecnologia da informação.

O e-mail é uma das ferramentas que podem ser utilizadas nesse processo de comunicação por ser um serviço que permite trocar mensagens através de sistemas de comunicação eletrônicos, talvez seja um dos mais usados dentro das organizações, existe ainda a possibilidade das empresas trabalharem com o uso de e-mail corporativo ou seja próprio.

Podemos ainda citar o uso de WhatsApp que é um software para smartphones utilizado para troca de mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios através de uma conexão à *internet*, ainda existe um bloqueio das organizações em relação ao seu uso, mas a cada dia esse aplicativo vem ganhando espaço.

Ainda para BERARDI (2003, p.54) não basta elaborar planos estratégicos, considerando cenários e tendências é preciso também realizar a perfeita conciliação dos planos da tecnologia da informação e empresarial, levando em conta os recursos de TI disponíveis, as competências e o contexto organizacional.

Devemos falar ainda sobre mídias sociais, que não deixa de ser um processo de comunicação organizacional, podemos citar exemplos de empresas que usam a TI nesse processo e garantem que é de grande valia para o desenvolvimento da empresa.

Para demonstrar alguns exemplos foram feitas pesquisas através do site IDGNOW, no intuito de mostrar situações em que a tecnologia trouxe vantagens ao processo de comunicação Organizacional.

Exemplo 1: FORD

A história de sucesso da participação em mídias sociais da Ford veio de uma superfície negativa, assim como no caso da Dell. Usando esta negatividade a seu favor, a empresa conseguiu plantar e manter presença positiva em vez de cruzar os braços e esperar que a maré brava passasse. Scott Monty, atual estrategista social global da empresa automotiva, interveio quando a Ford processou o site The Ranger Station por vender produtos falsificados com a marca da empresa e pediu 5 mil dólares por danos.

O dono do site divulgou que havia sido processado e a comunidade começou a espalhar posts a seu favor. Monty começou a seguir o perfil no Twitter que denegria a imagem da marca e direcionou mensagens aos milhares de seguidores, explicando que estava discutindo com o departamento legal da Ford - e pediu que os usuários 'twitassem' a iniciativa.

Para acabar com a polêmica, Monty falou com o dono do site, Jim Oakes, e o acordo estabelecido foi divulgado tanto pelo Twitter comandado pelo estrategista quanto pelo próprio Oakes.

A maior ousadia corporativa de Monty, porém, veio alguns meses depois. Em um evento para a imprensa no final de 2008, Monty pediu que o Chief Executive Officer da Ford, Alan Mulally, respondesse perguntas no Twitter - embora ele não conhecesse a plataforma. Em seu blog, o estrategista republica as perguntas e respostas dadas por Mulally na ocasião, centradas principalmente na recessão norte-americana.

Já o perfil de Monty no serviço é extremamente ativo. O número de posts depende da quantidade de perguntas vindas dos seguidores, mas predominam as referências a outros usuários, com respostas e links.

Responsável pelo sucesso, Monty resume o segredo. “É muito simples, mas às vezes subestimado: comunique-se com as pessoas como um ser humano de verdade”.

Exemplo 2:

A Dell viu, em 2006, que quase 50% de todas as conversas online a respeito da empresa e seus produtos eram negativas. Atualmente, as conversações nada positivas somam apenas 20% do total, segundo o vice-presidente de comunidades e conversações da Dell, Bob Pearson. A empresa está entre as marcas que inovam em mídias sociais, usando a web como canal de comunicação efetivo para interagir e absorver ideias de seus consumidores.

A comunidade Direct2Dell é um espaço que permite discussões entre os usuários e a fabricante. “Nossa experiência mostra que importa conversar com os consumidores e resolver os seus problemas”, diz o executivo. Além de acessar blogs, os usuários podem se cadastrar para usufruir das discussões em fóruns, wikis, grupos e galerias de mídia.

Outro investimento se aproveita da popularidade, atividade constante e proximidade de seu público no Twitter. Pelo serviço, a Dell vendeu mais de 1 milhão de dólares em produtos usando o serviço. “Começamos a usar o Twitter há dois anos e a vender produtos há cerca de 6 meses”, explica Pearson. O segredo? Ofertas exclusivas e tentadoras para os seguidores da marca.

Em 2007, a Dell ainda inaugurou o IdeaStorm. No site, “os consumidores podem incluir suas ideias para um produto, sobre a qual outra pessoa pode comentar”, explica Pearson. Para colocar o conceito em prática, a Dell passou a pré-instalar o sistema operacional Linux após um usuário enviar a sugestão. Esse processo, contudo, não acontece magicamente.

A Dell possui uma equipe de especialistas avaliando as ideias antes de colocá-las em ação. “E não são necessariamente as ideias, mas a tendência que os usuários enxergam”, diz.

Falar como a tecnologia também auxilia no processo de educação corporativa (reuniões online, cursos online... através da videoconferência) ...

4.3 Limitações da tecnologia no processo de comunicação organizacional

As organizações não podem garantir o sucesso da sua organização simplesmente porque conta com sistemas de informação, pois a TI deve estar dentro das características e estruturas da empresa.

Não se pode apenas ressaltar os pontos positivos devemos citar também as suas limitações, quando falamos em tecnologia da informação.

AUDY (et. al.,2000 apud FERNANDES 2009) diz que o processo de informatização das organizações tem custo elevado, demanda tempo, provoca alterações na estrutura organizacional e sofre resistência de ordem cultural, além de apresentar resultados nem sempre satisfatórios, conforme tem sido amplamente descrito tanto no âmbito nacional como internacional.

É possível ainda citar outros fatores que limitam o uso da TI no processo de comunicação organizacional por exemplo:

- Complexidade do sistema: Pois requer treinamento específico;
- Usuários: Que não estão familiarizados com a TI, ou se opõe ao seu uso;

Quando falamos em limitações, podemos relatar casos de desastres que acontecem nas organizações através de erros causados com uso de meios comumente utilizados pelos colaboradores.

O globo (2013) publicou uma matéria de título Desastres On-line: Histórias de mau uso da tecnologia no trabalho, onde podemos perceber alguns exemplos de erros ou problemas, causados pelo mau uso da TI.

Exemplo 1: Glaucio Binder, sócio da Binder Visão Estratégica, já passou por uma saia-justa por conta disso. Foi convidado a montar um projeto como

freelancer. Desenvolveu a proposta e mandou por e-mail para várias pessoas darem opinião.

— O papo ficou extenso. Em determinado momento a conversa se concentrou em mim e mais um. Comentei que seria bom que a apresentação não fosse feita por uma pessoa específica, pois diziam que ela não apresentava bem. Exatamente a pessoa que me convidou para o trabalho. Só esqueci que, no primeiro e-mail, ela estava copiada e permaneceu na conversa o tempo todo. Inclusive quando eu o critiquei. Até hoje eu não sei se ele viu.

Exemplo 2:

— No WhatsApp são múltiplos os atropelos. Basta receber avisos de mensagem acumulados sem prestar a devida atenção para que o incidente se configure. Recentemente, um estagiário, tentando avisar o colega que o chefe tinha retornado de viagem e chegado à empresa antes do horário previsto, em vez de enviar a mensagem para o tal amigo acessou o WhatsApp do grupo do qual o tal chefe fazia parte — conta a coach Waleska Farias.

Diante de tudo se conclui que a tecnologia também impõe suas limitações, que podem ser muito utilizada na comunicação organizacional, mas, que pode também ser uma inimiga constante desse processo.

Podem ser citados ainda algumas falhas no uso da TI que podem dificultar a comunicação, por exemplo:

- Cair a Internet no meio de uma reunião online;
- Enviar um e-mail importante e confidencial a um destinatário errado;

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa mostra a importância de entender as contribuições e limitações da tecnologia da informação no processo de comunicação organizacional. Percebe-se que existem meios eficientes de se realizar uma boa comunicação nas organizações.

Observa-se que as empresas que usam uma comunicação eficiente, eficaz, segura e rápida, estão cada vez mais garantidos o seu sucesso, pois os fluxos de atividades funcionam de forma ágil.

É essencial ressaltar nesse trabalho a importância de entender como a tecnologia pode contribuir e limitar a comunicação nas organizações, porque a comunicação move o mundo como um todo.

A realização dessa pesquisa também teve dificuldades pois o acervo de livros da biblioteca do IF, não era muito grande na questão de interligar tecnologia com comunicação, ambas as informações eram encontradas em livros separados, sendo necessário assim interligar as informações, por esse motivo a maior parte desse trabalho é baseado em pesquisas de internet.

O conhecimento adquirido através dessa pesquisa foi de grande importância para o meu desenvolvimento no que diz respeito a comunicação, pois existem formas e conceitos de se garantir uma boa comunicação que até então a mesma não conhecia e depois da pesquisa ela pode conhecer e se familiarizar, podendo assim desenvolver ainda mais o projeto. Sendo assim levarei o que aprendi para a vida pessoal, social e profissional como gestora de tecnologia da informação, onde uma boa comunicação passa a ser fator de grande importância, para o bom convívio dos colaboradores e clientes.

Sendo assim, entender que a tecnologia associada a uma boa comunicação é hoje um fator que move o mundo, pois ambos são fatores importantes para a um bom fluxo de realizações cotidianas a tecnologia cresce cada dia mais e a comunicação é responsável por realizações de atividades do cotidiano, entender e unificar esses processos é garantir modernização as gerações futuras.

REFERÊNCIAS

ALECRIM, Emerson. **O que é tecnologia da informação (TI)?**. Disponível em <[http:// www.infowester.com/ti.php](http://www.infowester.com/ti.php)> acesso em março de 2017.

ALENCAR, Daniel. **Tecnologia nas empresas**. Disponível em: < [http:// www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/tecnologia-nas-empresas/70427/](http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/tecnologia-nas-empresas/70427/)> acesso em abril de 2017.

ANTUNES, Ricardo. **Series iniciais do ensino fundamental na modalidade de educação a distância**. Disponível em www.scielo.br/pdf/er/n21/n21a12.pdf acesso em maio de 2017.

BERLO, David K. **O processo da comunicação: Introdução a teoria e a prática**. Disponível em: <www.trabalhosfeitos.com/topics/berlo/o> acesso em janeiro 2017.

BERALDI, Luiz Carlos. **Tecnologia da Informação integrada a inteligência Empresarial: Alinhamento Estratégico e análise na prática das organizações**. Disponível em <www.mettodo.com.br> acesso em agosto de 2017.

CAIO, 2009. **Sistemas de Informação**. Disponível em: <<http://transfantinelle.blogspot.com.br/2009/05/sistemas-de-informacao.html>> acesso em maio de 2017.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos**. Revista de administração Pública. Rio de Janeiro, n.40, v.6,p.1123-44, nov./dez.2006. Disponível em <www.scielo.br/pdf/rap/v40n6/10.pdf> acesso em dezembro de 2016.

CHIANENATTO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração**. 2ed. Rio de Janeiro. Editora campus,2000.

_____, Idalberto. **Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

_____, Idalberto. **Os padrões de referências pessoais na comunicação**. Disponível em < administracaoinfoco.blogspot.com.br/2013/12/processo-da-comunicacao.html > acesso em fevereiro de 2017.

_____, Idalberto. **O que é comunicação**. Disponível em < https://www.passeidireto.com/arquivo/1721940/o_que_e_comunicacao > acesso em setembro de 2016.

_____, Idalberto. **Canais de comunicação e seu grau de amplitude riqueza**. Disponível em: < www.ideagri.com.br/plus/modulos/noticias/imprimir.php > Acesso em fevereiro de 2017.

COLONISTA, Portal. **O processo de comunicação**. Disponível em < www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/recursos-humanos/o-processo-de-comunicacao/36775 > acesso em agosto de 2017.

DRUCKER, Peter: **Teoria Geral da Administração**. Disponível em < <http://www.passeidireto.com/arquivo/18723584/teoria-geral-da-administracao/3> > acesso em outubro de 2016.

_____, Peter. **O melhor de Peter Drucker**. Disponível em < <https://books.google.com.br/books?id=ccorvxvphjuc&pg=pa29&dq=a+administração+t+rata+dos+seres+humanos> > acesso em setembro de 2016.

DUARTE, José Osório et al. **A tecnologia como ferramenta para tomada de decisão: Um estudo nas empresas comerciais de Ibiporã/pr.** Disponível em: <<http://www.uniesp.edu.br/facesi/facesiemrevista/downloads/numero7/artigo01.Pdf> > acesso em outubro de 2016.

ELAINA, Jenniffer. **Teoria das relações humanas.** Disponível em <<http://www.portal-gestao.com/artigos/6922-elton-mayo-e-a-toria-das-relacoes-humanas.html>> acesso em setembro de 2016.

FERNANDES, Bruno. Andrade, Eron. PASSOS, Daniel. **Tecnologia da informação: análise em uma empresa Junior.** Disponível em <www.abepro.org/biblioteca/enegep2009_TN_STP_098_662_13765.pdf> Acesso em agosto de 2017.

FERREIRA, Lenivaldo . **Tipos de Pesquisa.** Disponível: <<http://www.administradores.com.br/produção-academica/tipos-de-pesquisas-o-que-e-e-para-que-serve/5236>> acesso em fevereiro de 2017.

FREITAS, Elis Magalhães Santos. **O Enade aproxima ou distancia administradores do mercado de trabalho? Competências comunicativas e emprego no vale do são Francisco.** Dissertação de Mestrado, UFPE-Recife/PE, 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas.** Disponível em: <<https://psicologado.com/atuação/psicologia-organizacional/introdução-a-gestao-de-pessoas>> acesso em agosto de 2016.

_____, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos papéis profissionais/** Antônio Carlos Gil.1ed.-11. Reimp.- São Paulo: Atlas, 2011.

GOOGLE, Imagens. **Funções da comunicação.** Disponível em <www.slideshare.net/carlosalves19/comunicacao-empresarial-ce-bsico> Acesso em dezembro de 2016.

IDGNOW. **Exemplos de Sucesso com a tecnologia no processo de comunicação.** Disponível em <<http://idgnow.com.br/internet/999/12/31/conheca-6-empresas-com-estrategias-inovadoras-em-midias-sociais/#&panel1-3>> Acesso em setembro de 2017.

JUNIOR, Helvio. **Pilares da segurança da informação.** Disponível em <<http://www.helviojunior.com.br>> acesso em abril de 2017.

KENSKI, Vani M. **O novo ritmo da informação.** Disponível em: http://www.alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais17/txtcompletos/sem16/cole-932.pdf acesso em novembro de 2016.

KUNSCH, Margarida. **Conceitos de Comunicação Organizacional.** Disponível em <<http://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional>> acesso em outubro de 2016.

SOBRAL, Filipe. **Administração: Teoria e prática no contexto brasileiro.** 2ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

LAGO, Celso. **Relações Humanas.** Disponível em <<http://www.lago.nom.br/teoria%20das%relacoes%20humanas.html/>>. Acesso em agosto de 2016.

LINS, Rubervan Medeiros, 2006. **Interatividade na educação a distância**. Disponível em <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP,2006-TR540364-_8555.pdf> acesso em maio de 2017.

MACÊDO, Diego. **Modelos e Mecanismos de segurança da informação**. Disponível em <<http://www.diegomacedo.com.br/modelos-e-mecanismos-de-seguranca-da-informacao/>> acesso em maio de 2017.

MALHEIROS, Márcia. **O processo de pesquisa na graduação**. Disponível em <www.profwillian.com/diversos/download/prof/.../pesquisa-na-graduacao.pdf> acesso em maio de 2017.

MARCONDES, José Sergio. **Trabalho em equipe: conceito, o que é? Conceito significado**. Disponível em <<http://www.gestaodesegurançaprivada.com.br>> acesso em março de 2017.

MARQUES, José Roberto. **A importância da comunicação eficaz nas organizações**. Disponível em <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/importancia-da-comunicacao-eficaz-nas-organizacoes/>> acesso em agosto de 2016.

MARQUES, José Roberto. **O que é relacionamento interpessoal**. Disponível em <<http://ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-relacionamento-interpessoal/>> acesso em março de 2017.

MAXIMIANO, A.C.A. **Liderança em comunicação**. Disponível em <<https://pt.linkedin.com/pulse/lideran%c3%a7%c3%a30-diego-rodrigues-dos-santos>> Acesso em março de 2017.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução a administração**.8.ed.São Paulo: Atlas 2011.

O GLOBO. **Exemplos de desastres com a tecnologia no processo de comunicação.** Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/emprego/desastres-on-line-historias-de-mau-uso-da-tecnologia-no-trabalho-9114256>> Acesso em setembro de 2017.

OLIVEIRA, Paulo Cesar. **Política de segurança da informação: Definição, Importância, Elaboração e Implementação.** Disponível em < <https://www.professionaisti.com.br/2013/06/politica-de-seguranca-da-informacao-definicao-importancia-elaboracao-e-implementacao/>> acesso em abril de 2017.

PERIARD, texto extraído do original da autora: ADM. Lucinda Pimentel Gomes, **publicado no informativo mensal do CRA/CE/CRA em ação, ano 1nº 07 agosto/setembro 2005.** Disponível em <www.sobreadministracao.com/historia-e-evolucao-da-administracao> acesso em setembro de 2016.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional.** Disponível em <www.dnb.acesoria.com.br/goec.aulao5.pdf> acesso em fevereiro de 2017.

_____, S.P. **Fundamentos do comportamento organizacional.** Disponível em: <<https://mirianlopesconsultoria.blogspot.com.br>> acesso em fevereiro de 2017.

_____, Stephen, 1943. **Comportamento Organizacional.** [Tradução Rita de Cássia Gomes]. 14.ed.-São Paulo: Pearson Prentice Hally 20ro.

TAVARES, Mauricio. **Comunicação empresarial e planos de comunicação.** Disponível em <<https://pt.slideshare.net/carlosalves19/comunicacao-empresarial-uma-ferramenta-estrategica>> acesso em fevereiro de 2017.

TÉOFILO, Romero. FREITAS, Lucia. **O uso da tecnologia da Informação como ferramenta de gestão.** Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/652_SEGET%20roro.pdf> acesso em julho de 2017.

VAZZOLER, Eric. **Conceitos de comunicação organizacional.** Disponível em <<http://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional>> acesso em maio de 2017.

WALKONSKI . Marcelo, VOIGHTLAENDER. Karin, BEILER. Grazielle. **Liderança e motivação nas organizações.** Disponível em <www.convibra.org.dwp.asp?> Acesso em julho de 2017.