

CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DE CATALÃO - CESUC



REVISTA CEPPG
Centro de Extensão Pesquisa e Pós-Graduação

Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão – CESUC

ENDEREÇO

CESUC - Centro de Ensino Superior de Catalão
Rua Prof. Paulo de Lima, 100 - Bairro Santa Cruz - C.P. 162
CEP 75.706-420 - Catalão - Goiás

Fone: (64) 3441-6200

Home Page: <http://www.cesuc.br> E-mail: posgraduacao@cesuc.br

IMPRESSÃO: GRÁFICA SÃO JOÃO

Fone: (64) 3441-2320 - e-mail: graficasjoao@gmail.com

Diagramação: Cacildo Ferreira Assunção

Criação/Ilustração da Capa: Márcio G. Gomes

CEPPG Revista. Associação Catalana de Educação
Catalão: CESUC, Ano XVI nº 28, 1º Semestre/2013

Publicação Semestral

1. Administração 2. Direito 3. Pedagogia 4. Comércio Exterior
5. Sistema de Informação Gerencial 6. Marketing 7. Ciências Contábeis
8. Fisioterapia

I – Educação Superior

II – Periódico

ISSN – 1517 – 8471

CDD 658

CDD 340

CDD 371

O conteúdo dos artigos é de responsabilidade dos autores, não representando, necessariamente, o ponto de vista do Conselho Editorial ou dos órgãos de Direção do CESUC, sendo permitida a reprodução e menção de parte dos mesmos sem prévia autorização, desde que devidamente citada a fonte.

Correspondência e envio de artigos para:

Centro de Ensino Superior de Catalão - CESUC

Centro de Extensão Pesquisa e Pós-Graduação - CEPPG

Rua Prof. Paulo de Lima, 100 - Santa Cruz

CEP 75.706-420 - Catalão-GO - Brasil

e-mail: posgraduacao@cesuc.br / revista@cesuc.br

Solicita-se permuta – Exchange requested – On demande échanges – Rogamos canje



ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

- **Diretora Geral**
Prof^ª. Maria Eleonora de O. Scalia
- **Diretor Administrativo**
Prof^º. Danilo Nogueira Magalhães
- **Diretor Acadêmico**
Prof^º. Paulo Antônio de Lima
- **Diretor de Patrimônio**
Prof^º. Transvaldo Jerônimo da Silva
- **Coordenação do Curso de Administração**
Prof^º. Thiago Simões Gomes
- **Coordenação do Curso de Ciências Contábeis**
Prof^º. Euripedes Bastos Siqueira
- **Coordenação do Curso de Direito**
Prof^º. Leonardo Pereira Santa Cecília
- **Coordenação do Curso de Engenharia de Produção**
Prof^ª. Mara Rúbia da Silva Miranda
- **Coordenação do Curso de Fisioterapia**
Prof^º. Humberto de Sousa Fontoura
- **Coordenação do Curso de Sistemas de Informação**
Prof^º. Lacordaire Kemel Pimenta Cury
- **Coordenação Pedagógica**
Prof^ª. Teresa Regina Araújo
- **Coordenação do Centro de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação**
Prof^º. Daniel Hilário da Silva
- **Coordenação do Núcleo de Atividades Complementares e Monografia**
Prof^º. Rodrigo Diniz Cury
- **Coordenação do Núcleo de Práticas Jurídicas**
Prof^º. Edson Bragança Júnior
- **Coordenação de Eventos e Relação com a Comunidade**
Prof^ª. Clotildes Lourdes Silva Japiassu Holanda

CONSELHO EDITORIAL E CIENTÍFICO	
Prof ^º . Daniel Hilário da Silva	CESUC
Prof ^º . Hélio Roberto Hékis	UFRN
Prof ^º . Humberto de Sousa Fontoura	CESUC
Prof ^º . Lacordaire Kemel Pimenta Cury	CESUC / FATECA
Prof ^º . Leonardo Santa Cecília	CESUC
Prof ^º . Luciano Rogério do Espírito Santo Abrão	CESUC
Prof ^º . Rodrigo Diniz Cury	CESUC
Prof ^º . Rossini Corrêa	FACEA / UNICEUB
Prof. Thiago Simões Gomes	CESUC

SUMÁRIO

EDITORIAL	07
1. A importância da comunicação dentro das organizações do século XXI	09
<i>Júlio Cesar Souza</i>	
<i>Lucass Nunes de Melo</i>	
<i>Wisner Gonçalves Mesquita</i>	
<i>André Luís Mázaro</i>	
2. A pessoa portadora de necessidades especiais e o deficiente visual.....	26
<i>Patrícia Fortes Lopes Donzele Cielo</i>	
<i>Renata Vicente Izidoro</i>	
3. Apontamentos sobre as normas brasileiras de proteção do empregado que se afasta do trabalho por motivos de saúde e proteção da integridade pessoal.....	38
<i>Rodrigo Diniz Cury</i>	
4. Cargos em comissão: uma questão mais que política.....	62
<i>Maria Rosa de Oliveira Neta</i>	
5. Domótica: uma solução para a vida moderna - automação residencial com controle via web.....	70
<i>Marcelo H. Stoppa</i>	
<i>Luiz Fernando Elias Martinez</i>	
<i>José Salviano Borges</i>	
<i>Edson Amado da Silva Júnior</i>	
<i>Vaston Gonçalves da Costa</i>	
6. Envelhecimento: análise da correlação dos sinais eletromiográficos com a idade aplicando modelo de regressão linear simples para melhorar a correlação linear	85
<i>Lacordaire Kemel Pimenta Cury</i>	
<i>Kelen Cristina Aires de Melo Cury</i>	

- 7. Implantação do Balanced Scorecard e Business Intelligence como gestão estratégica de negócios. Estudo de caso na montadora Delta 100**
Wisner Gonçalves Mesquita
Leandro Rodrigues da Silva Souza
Júlio Cesar Valandro Soares
Paulo Alexandre de Castro
Daytta Cristina Vieira Mesquita
- 8. O impacto metafórico na norma constitucional – a impossibilidade ou não de existência de lacunas..... 121**
Thelmo de Carvalho Teixeira Branco Filho
Leonardo Aires de Castro
- 9. O princípio da eficiência na Gestão Pública 133**
Francielle de O. Camargo
Klicia M. S. Guimarães
- 10. Os princípios constitucionais e a discriminação racial 146**
Adriano Cielo Dotto
Guilherme Weber Gomes de Almeida
- 11. Prisão civil por dívida no Brasil: uma breve análise de seus antecedentes históricos..... 158**
Isabel Cristina Baptista de Souza
André Vasconcelos Silva
- 12. Uma introdução ao Cálculo Variacional e análise de problemas clássicos 168**
Daniel Hilário da Silva
Paulo Henrique Barbosa Galdino
- 13. Usando o Scilab como ferramenta para tratamento de dados estatísticos em problemas da Engenharia 181**
Daniel Hilário da Silva
Transvaldo Jerônimo da Silva

EDITORIAL

Desde sua criação a revista CEPPG tem como objetivo principal ser um canal por onde os professores, pesquisadores e estudantes comprometidos com a produção de trabalhos científicos possam publicá-los.

Esta é a vigésima oitava edição da Revista CEPPG do Centro de Ensino Superior de Catalão – CESUC, desta forma, a mesma se mostra consolidada e tem como foco a promoção e transferência de conhecimento entre a academia e a sociedade, sendo para isso estruturada por artigos de credibilidade em vários ramos do conhecimento.

A Revista CEPPG tem uma periodicidade semestral com o intuito de proporcionar uma maior interação entre a academia e a sociedade buscando sempre estreitar o diálogo e apresentar propostas nas áreas de Administração, Sistemas de Informação, Contabilidade, Direito, Fisioterapia e Engenharia de Produção, as quais estão inseridas nos cursos oferecidos pela instituição.

A vigésima oitava edição está composta por doze artigos, os quais estão listados a seguir com seus respectivos enfoques:

- ✓ *Júlio Cesar Souza, Lucass Nunes de Melo, Wisner Gonçalves Mesquita e André Luís Mázaro* – este artigo busca apresentar o tema comunicação organizacional de maneira contextualizada e a sua devida importância nas organizações do século XXI.
- ✓ *Patrícia Fortes Lopes Donzele Cielo e Renata Vicente Izidoro* – O presente trabalho consiste numa breve exposição sobre a pessoa portadora de necessidades especiais, numa tentativa de mostrar como, historicamente, ela tem sido considerada na sociedade.
- ✓ *Rodrigo Diniz Cury* – O objetivo deste trabalho é analisar hipóteses de afastamento do empregado de seu posto de trabalho, especialmente por motivos de saúde ou voltado à proteção da integridade pessoal, e suas repercussões junto ao contrato de emprego.
- ✓ *Maria Rosa de Oliveira Neta* – o presente artigo apresenta alguns conceitos com o intuito de desmistificar, de certa forma, a pseudo-imagem de que não há seriedade concernente à nomeação para os mencionados cargos públicos em comissão.
- ✓ *Marcelo H. Stoppa, Luiz Fernando Elias Martinez, José Salviano Borges, Edson Amado da Silva Júnior e Vaston Gonçalves da Costa* – O trabalho tem por objetivo apresentar o processo de automação residencial, denominado Domótica, o qual ainda se configura como um avanço tecnológico de custo relativamente alto. Pesquisas vêm sendo realizadas a fim de reduzir os custos de automação.
- ✓ *Lacordaire Kemel Pimenta Cury e Kelen Cristina Aires de Melo Cury* – o objetivo geral deste trabalho é apresentar uma análise da correlação dos sinais eletromiográficos com a idade aplicando modelo de regressão linear simples para melhorar a correlação linear e como está ligada ao envelhecimento.

- ✓ *Wisner Gonçalves Mesquita, Leandro Rodrigues da Silva Souza, Júlio Cesar Valandro Soares, Paulo Alexandre de Castro e Dayta Cristina Vieira Mesquita* – o artigo expõe um estudo sobre o tema *balancedscorecard (BSC)*, feito a partir de um levantamento/pesquisa bibliográfico do assunto e um estudo de caso aplicado.
- ✓ *Thelmo de Carvalho Teixeira Branco Filho e Leonardo Aires de Castro* – Este artigo tem como intuito primordial aventar algumas situações onde hajam lacunas na norma constitucional e ao mesmo tempo encontrar um meio hábil para que essas janelas não restrinjam os direitos dos cidadãos, bem como demonstrar o impacto metafórico na norma constitucional.
- ✓ *Francielle de Oliveira Camargo e Klicia M. S. Guimarães* – este trabalho tem por objetivo apresentar uma discussão sobre o princípio da eficiência na gestão pública. Inúmeras são as mudanças que tem ocorrido na gestão pública, principalmente no que se diz da construção das bases para a introdução de um pensamento gerencial, sensivelmente distante dos valores que regem a Administração Pública tradicional.
- ✓ *Adriano Cielo Dotto e Guilherme Weber Gomes de Almeida*– o objetivo deste estudo foi apresentar uma análise sobre os princípios constitucionais e a discriminação racial. O princípio da igualdade, em seu aspecto formal, significa igualdade perante a lei, sendo necessário para extinguir os privilégios ou distinções entre as pessoas, devendo todos serem tratados de forma igual pelo Estado.
- ✓ *Isabel Cristina Baptista de Souza e André Vasconcelos Silva* – O artigo em questão visa efetuar uma breve análise do instituto da prisão civil no Brasil. A liberdade, em regra, deve vigorar, sendo raras as exceções admitidas no ordenamento jurídico brasileiro, mormente, no tocante à prisão civil por dívida.
- ✓ *Daniel Hilário da Silva e Paulo Henrique Barbosa Galdino* – aqui é destaca-se uma introdução ao Cálculo Variacional com a análise de problemas clássicos, permitindo assim uma melhor compreensão sobre a importância desta área da Matemática na resolução de problemas de minimização de funcionais.
- ✓ *Daniel Hilário da Silva e Transvaldo Jerônimo da Silva* – O artigo tem por proposta apresentar o quão relevante é o uso de ferramentas computacionais para auxiliar na aplicação de técnicas estatísticas, haja vista, que estas possibilitam que procedimentos como análises gráficas e determinados métodos numéricos.

“Não há saber mais ou saber menos: Há saberes diferentes.”

Paulo Freire

Boa leitura.

Prof. Daniel Hilário da Silva

Coordenador do Centro de Extensão, Pesquisa e Pós-Graduação

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES DO SÉCULO XXI

Júlio Cesar Souza¹

Lucas Nunes de Melo²

Wisner Gonçalves Mesquita³

André Luís Mázaro⁴

Resumo: Um dos maiores desafios das organizações é manter a comunicação de forma clara e concisa, para que emissores e receptores tenham informações compartilhadas de forma mais homogênea possível e com o mínimo de ruídos, que podem desencadear inúmeros efeitos indesejados. Logo, este artigo busca apresentar o tema comunicação organizacional de maneira contextualizada e a sua devida importância nas organizações do século XXI. A base de pesquisa foi os artigos apresentados nos eventos do ENEO – Encontro de Estudos Organizacionais, da ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, dos anos de 2004, 2006, 2008, 2010 e 2012. O descritor utilizado na busca do banco de dados do ENEO foi “Comunicação” e a busca avaliou a

¹ Graduado em Engenharia Mecânica com ênfase em Controle e Automação pela Universidade Cruzeiro do Sul (2004), Graduado em Administração pela Universidade Federal de Goiás (2010) e mestrando profissional em Gestão Organizacional (UFG). Atualmente é Supervisor de Produção na Mitsubishi Motors do Brasil. E-mail: julioecs_souza@hotmail.com

² Graduado em Engenharia de Produção pela Universidade de Uberaba (2008), especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Uniminias/Pitágoras (2010) e mestrando profissional em Gestão Organizacional (UFG). Desenvolve trabalhos de Saúde e Segurança Ocupacional há 8 anos. E-mail: lucassnunes@gmail.com

³ Graduado em Administração com habilitação em Sistemas de Informações Gerencial pelo Centro de Ensino Superior de Catalão (2006), especialista em Gestão Empresarial (CESUC), especialista em Gestão Estratégica da Produção (UFG) e especialista em Gerenciamento de Projetos (UFU), mestrando profissional em Gestão Organizacional (UFG). Atualmente é Analista Sênior na Mitsubishi Motors do Brasil no departamento de Sistema Integrado de Gestão Automotiva, sendo responsável pelo Balanced Scorecard, reuniões estratégicas, treinamentos e reciclagens internas, auditoria de MTPM e ISO 9001:2008 e consultor da Foco Consultoria e Treinamentos. E-mail: wisnermesquita@mmcb.com.br

⁴ Graduado em Administração pelo Centro de Ensino Superior de Catalão (1994), especialista em Gestão Empresarial (CESUC), mestrando profissional em Gestão Organizacional (UFG). Atualmente é Secretário Geral do CESUC. Delegado adjunto do Conselho Regional de Administração de Goiás, seção Catalão. Conselheiro do COMDEMA. E-mail: andremazaro@hotmail.com.

menção deste descritor nos títulos e nos resumos dos artigos. Foram identificados os artigos mais relacionados com o descritor, estes artigos foram classificados e se analisou a base teórica utilizada pelos autores para a verificação da importância da comunicação dentro das organizações. Neste contexto, pode-se verificar que as bases teóricas apresentadas são complementares e correlacionadas às formas adequadas de conduzir a comunicação organizacional e corroboram com a importância da comunicação dentro das organizações.

Palavras chaves: Comunicação, Organizações, Teorias.

1. Introdução

Como as organizações estão enfrentando um mercado competitivo, globalizado e turbulento, elas precisam de informações oportunas e conhecimentos personalizados, para auxiliar sua gestão de forma inteligente. Certamente a comunicação organizacional visa repassar informações, auxiliar nas tomadas de decisões e criar relacionamentos que integram e coordenam todas as partes.

Para Chiavenato (2006), o comportamento humano dentro das organizações é influenciado por diversos fatores, entre eles fatores pessoais como: personalidade, motivação, expectativas, objetivos pessoais e fatores ambientais, que estão relacionados com a cultura e ambiente de trabalho.

Já Marchiori (2008), comenta que a comunicação pode e deve ser utilizada para estimular, motivar e melhorar a imagem da organização. Entretanto, sua prioridade nas organizações é solucionar problemas, gerar e facilitar a compreensão entre pessoas em diferentes pontos de vista. Entretanto, se a comunicação bem administrada, oferece às organizações maior agilidade e clareza dos dados, auxiliando no desenvolvimento humano e da organização. O presente artigo propõe-se, então, a realizar uma análise da importância da comunicação dentro das organizações do século XXI, visto que uma comunicação eficiente é um dos fatores mais importantes para o sucesso de uma organização.

Para Martiniano (2007), a má comunicação traz consigo grande desgaste nas relações pessoais e profissionais, retrabalhos, mal entendidos, perda de motivação, stress entre outros.

Segundo Amorim, Bulgacov e Abib (2008), o conceito de comunicação é “onipresente” nos estudos organizacionais, tornando-se uma espécie de curinga, onde compreendem que a comunicação organizacional

é o processo de trocas de informações gerenciais, sendo orientados por objetivos, que buscam reduzir a ambiguidade e a incerteza, promovendo sentido para as pessoas envolvidas.

O artigo é composto por seis partes sendo a primeira, composta de introdução, a segunda aborda o método, a terceira, a literatura consultada, a quarta o referencial teórico, a quinta seção que foca nas discussões e resultados de como ocorre à comunicação nas organizações, e a sexta que apresenta reflexões sobre o papel da comunicação organizacional através das considerações finais.

De forma permanente, as organizações buscam adequação e ajustes entre suas funções e operações cotidianas e as necessidades reais e efetivas do meio ambiente interno e/ou externo em que estão inseridas por meio de decisões e ações de seus gestores repercutidos pelo fluxo de informação e comunicação.

Esse contexto atual das organizações reforça o papel relevante da tecnologia da informação, que, quando bem estruturada e planejada, facilitará aos gestores a geração de cenários decisórios produzidos com as informações oportunas e os conhecimentos personalizados.

Inúmeras são as contribuições que as informações podem trazer para as organizações, o intuito é desempenhar um papel estratégico relevante, que deve agregar valor aos produtos e ou serviços da organização, auxiliando na promoção das inteligências competitivas e empresarial sobre seus concorrentes.

Lembrando que não apenas o papel estratégico que deverá ser desempenhado. As informações devem atender as aspirações das atividades operacionais, táticas, gerenciais e estratégicas das organizações, incluindo os processos produtivos, comerciais e financeiros.

No entanto, a realidade empresarial vem enfrentando dificuldades no alinhamento e na sinergia de seus processos de planejamento quando envolvem a informação e de seus recursos. Essa atividade é um desafio constante e vem consumindo muito investimento das organizações.

2. Método

O presente trabalho trata-se de uma revisão bibliográfica sobre a importância da comunicação dentro das organizações do século XXI, utilizando como base de dados artigos apresentados nos eventos do ENEO – Encontro de Estudos Organizacionais, da ANPAD – Associação Nacional

de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, dos anos de 2004, 2006, 2008, 2010 e 2012.

O descritor utilizado na busca do banco de dados do ENEO foi “Comunicação” e a busca avaliou a menção deste descritor nos títulos e nos resumos dos artigos. A avaliação da relevância dos artigos pesquisados foi medida considerando os artigos como de relação direta ou indireta com o tema do trabalho. Os artigos que foram classificados como de relação indireta, apresentaram o descritor no título ou no resumo como suporte para o estudo de outros, ou outros fenômenos dentro das organizações, enquanto os artigos que foram considerados como de relação direta, apresentaram o descritor nos campos de referência como o fenômeno principal analisado no artigo e tratava claramente do assunto comunicação como foco.

As buscas foram realizadas entre o período de 25 de janeiro e 29 de março de 2013, utilizando CD-ROM com todos os artigos apresentados no evento nos anos de referência. Nesta pesquisa foram encontrados 39 artigos relacionados com o tema, dos quais 29 deles foram classificados como artigos de relação indireta e 10 como de relação direta.

Para a análise da importância da comunicação e do discurso nas organizações do século XXI foram considerados os 10 artigos que foram classificados como artigos de relação direta com o tema estudado e apresentou o descritor de comunicação como fenômeno principal de estudo.

3. Classificação da Literatura sobre Comunicação

Nesta seção apresentamos o sistema proposto de classificação dos artigos pesquisados, onde foilevada em consideração, qual perspectiva e base teórica a importância da comunicação foi abordada. O resumo desta classificação é demonstrado na Tabela 1.

Perspectivas e base teóricas utilizadas pelos artigos pesquisados

Título do Artigo	Base Teórica	Autores	Ano
Comunicação Organizacional e Efetividade Organizacional: Estudo de Caso em uma Cooperativa Paranaense.	Comunicação e efetividade organizacional.	André Luis Marra do Amorim Gustavo Abib	2010
O Papel da Comunicação e da Mobilização em Projetos Públicos: Análise do Projeto Cidade Eficiente (Elói Mendes).	Comunicação pública e comunicação para mobilização.	KenyaAdryene Valadares Moreira Cruz Wendel Alex Castro Silva	2010

Título do Artigo	Base Teórica	Autores	Ano
Comunicação Organizacional e Processo Decisório: Estudo de Caso em uma Cooperativa Paranaense.	Estratégia enquanto prática social.	André Luis Marra do Amorim Sergio Bulgacov Gustavo Abib	2008
Estratégia como Prática Social: Reflexões sobre o Papel da Comunicação Organizacional.	Estudos comunicacionais da Escola de Montreal.	Natália Rese Diego Iturriet Dias Canhada Adriana Machado Casali	2008
Análise da comunicação durante a gestão de obras como um processo de tradução conversações / texto.	Estudos comunicacionais da Escola de Montreal.	Ricardo Rocha de Oliveira Antônio Edésio Jungles	2010
Individualização, identidade e estilo de vida: Explorando a interface entre os significados do consumo e a produção de sentido na comunicação organizacional.	O conceito de reflexividade na visão de Beck.	João Renato de Souza Coelho Benazzi	2008
O Modelo de <i>Organizing</i> de Karl Weick e sua Ênfase na Comunicação.	O Modelo de <i>Organizing</i> de Karl Weick e sua Ênfase na Comunicação.	Ludmilla Myere Montenegro Adriana Machado Casali	2008
O Uso da Semiótica na Comunicação Organizacional: O Caso do Jornal do Ônibus.	Semiótica.	Luiz Alex Silva Saraiva Rangel José Diniz	2010
Reflexões sobre o processo de comunicação nas organizações.	Teoria da ação comunicativa de Habermas.	Maria Iolanda Sachuk Hilka Vier Machado	-
Comunicação Organizacional: oportunidades para uma abordagem de pesquisa interdisciplinar entre a Administração e a	Teorias de gestão e estudos de linguagem.	José Roberto Gomes da Silva Maria do Carmo Leite de	2008

Nota. Fonte: Elaborado pelos autores (2013).

O presente artigo buscou ampliar a compreensão da importância da comunicação na efetividade dos resultados das organizações por meio da análise das bases teóricas utilizadas na abordagem do tema.

4. Referencial Teórico

4.1 Comunicação

Para Berlo (1960), comunicação é sempre contínua, complexa e não pode ser isolada arbitrariamente. As ideias iniciais sobre comunicação expressaram a preocupação como processo linear, o qual engloba fonte, mensagem, canal e receptor.

Para Miller (2005), a comunicação pode ser transacional, comunicação como ação, como interação e como transação. É fundamental considerar a influência do contexto, ou seja, a comunicação vista como um processo no qual há influência mútua e constante dos participantes, as pessoas agem como fonte e receptor.

De acordo com Martiniano (2007, p: 142) “a informação tem evoluído através e junto com a história, modificando significados e impactando indivíduos, sociedade e organizações”. No entanto, Miller (2005) diz que a comunicação deve ser percebida como uma atividade social, onde certamente, também pode ser simbólico, o que engloba necessariamente os seguintes significados: a comunicação como transmissão da informação e das intenções, a comunicação como construção de significado e gerenciamento e a comunicação como interação entre os fatos.

Entretanto Martiniano (2007, p.156) “a má comunicação traz desgastes nas relações, agressões verbais, perda de tempo com retrabalho, mal entendidos, suscetibilidades afetadas, perda de motivação e stress. Liderar é comunicar, para atingir os objetivos da empresa”.

Para Chiavenato (2006), os seres humanos são obrigados a contribuir uns com os outros, constituindo organizações para alcançar determinados objetivos e ou até superar metas, onde a ação individual e isolada não será alcançada. Pode-se afirmar que organizações são sistemas de atividades coordenadas por mais de duas pessoas que cooperam entre si e só existem quando há pessoas capazes de se comunicarem, quando estão dispostas a contribuir com ação conjunta e a fim de alcançarem um objetivo em comum.

As relações humanas estão voltadas para as atitudes e ações desenvolvidas entre grupos ou pessoas. Todavia, em geral as pessoas procuram fazer parte, serem compreendidas e aceitas dentro de um determinado grupo, de forma a seguir seus interesses e ambições. Cada pessoa tem uma personalidade que pode ser influenciada e ou manipulada por outro indivíduo ou grupo.

O comportamento humano é resultado de um conjunto de fatos coexistentes, que podem ser entendidos como um campo de forças dinâmico inter-relacionado. Portanto, o comportamento de uma pessoa depende não somente de suas experiências passadas, mas também do meio ambiente psicológico atual (NETO, 2001, p. 57).

Entretanto Mumby (1988) compreende a comunicação como sendo a criação e a manutenção dos sistemas simbólicos, onde a comunicação está diretamente inter-relacionada com o processo de construção e disputa de sentidos. Nessa construção de sentidos, as organizações e seus grupos de relacionamento podem ser entendidos como agentes de práticas discursivas responsáveis pelos sentidos atribuídos às ações comunicativas, que atuam como privilegiadas para o inter-relacionamento dos diferentes sistemas ao envolver o social, cultural, humano, organizacional, ecológico, entre outros.

A mudança organizacional é extremamente complexa e árdua, uma vez que as pessoas são manipuláveis e cada um desenvolve um comportamento junto aos processos de comunicação. Entretanto Nassar (2004), afirma que cabe aos líderes prestar atenção às mudanças na sociedade e antecipar-se a um modelo diferente de relacionamento. Pois indicadores como a autoestima dos trabalhadores, a motivação, a identificação com a organização, a produtividade, a competitividade entre outros, não são estimuladas por uma comunicação interna.

A comunicação interage na hierarquia da organização, sendo o fator que pode construir ou destruir a imagem, os relacionamentos e os objetivos. Onde qualquer pessoa ou grupo que tenham a intenção de iniciar um negócio próprio, precisa ter o conhecimento para administrar, ou então, contratar alguém para fazê-lo, visto que os problemas decorrentes do negócio devem ser previstos para alcançar a finalidade principal (KWASNICKA, 1995, p.17).

Em geral a comunicação bem administrada, oferece agilidade para as organizações e indivíduos. Estudiosos e gestores começaram a se preocupar com os aspectos "intangíveis" da organização, tais como liderança, comunicação, motivação, organização informal, buscando compreender o comportamento humano e encontrar soluções para sanar os problemas organizacionais e culturais enraizados nas organizações.

De acordo com Marchiori (2008), se a comunicação é formada pela articulação da linguagem na produção das falas, afirma-se a ideia de que esse processo constrói seus próprios sistemas de codificação e

decodificação, os quais produzem a quantidade e o tipo de informação que recebem do ambiente externo e interno. Esses sistemas, no entanto se constituem, pois são alimentados e retroalimentados por produções discursivas que auxiliam as organizações na realização de seus objetivos à medida que materializa e difunde princípios, orientações e crenças da organização.

Portanto, é fato que tais produções discursivas são uma prática social, veiculada às várias formas de comunicação e linguagens, de modo a constituir a construção social. Sendo analisado o contexto sócio histórico onde está inserida, refletindo, então, uma visão ampla e determinada do mundo que a cerca.

Logo Marchiori (2008) afirma que, todas as práticas típicas da linguagem se estabelecem por meio de um texto, o qual é produto de atividades discursivas, marcadas pela comunicação. Onde o efeito da não comunicação aberta, fruto dessas diferentes perspectivas, é censurar ou ocultar o papel fundamental da fala dentro da organização.

Sendo assim, pensar na comunicação organizacional como reflexo das práticas sociais desenvolvidas, requer compreender o termo oração tal qual sua etimologia a qual trata da ideia, percurso, movimento. A fala é a “palavra em movimento, prática de linguagem: com o estudo do discurso observa-se o homem falando” (ORLANDI, 2007, p.15).

[...] essa prática não engloba somente a representação do mundo, mas também de significação do mundo “constituindo e construindo o mundo em significado. É um modo de ação, uma forma em que as pessoas podem agir sobre o mundo e especialmente sobre os outros, como também um modo de representação”. O qual entende a comunicação como processo social de significação e construção, é pertinente a visão da análise crítica, já que ela se fundamenta em como as práticas discursivas são construídas nas organizações e como elas deixam entrever diversos outros componentes culturais, principalmente aqueles que se configuram a partir de toda uma rede de comunicação, os quais se responsabilizam, em última instância, pelos sentidos produzidos (FAIRCLOUGH, 2001, pp. 90-91).

Os estudos buscam demonstrar a importância da convergência entre fala e as estruturas sociais, bem como quanto à importância dos processos discursivos na produção, manutenção e mudança de relações de poder na vida social e também na vida organizacional.

Contudo, é notória a importância da comunicação como estratégia competitiva, onde à medida que as organizações têm se reestruturado para

competir com mais eficácia e eficiência, recorrem à comunicação como um meio para auxiliar nas tomadas de decisões. Onde essa elevada importância da comunicação tornou-se ainda mais significativa considerando a influência da globalização nos comportamentos organizacionais, que levaram a comunicação a ser considerada parte integrante do planejamento estratégico, das relações da organização com o mercado e com as pessoas.

Portanto, a comunicação vista como ferramenta para inteligência empresarial, onde não pode fazer consentimento ao improvisado, apoia-se em metodologias, em pesquisas, em desenvolvimento de teorias e conceitos a serem aplicados às novas situações, tais como na mudança da comunicação entre o estratégico para o tático.

4.2 Estratégias de Vantagem Competitiva

A estratégia e o negócio empresarial fazem parte do planejamento estratégico empresarial e juntos podem protagonizar o sucesso organizacional. Para Mintzberg e Quin (2001) a ideia mais resumida e simples de estratégia é a “arte de planejar”. Como conceito, a estratégia compreende um dos vários conjuntos de regras de decisão para orientar o comportamento da organização, vista como uma ferramenta para trabalhar com as turbulências e as condições de mudanças que cercam as organizações.

Pode-se relacionar a estratégia com a palavra guerra e a tática com a palavra batalha. Na prática empresarial, porém, uma relação pode completar a outra e, ainda, estratégia e tática podem ser vistas de forma diferente pelos diversos gestores, conforme escala ou perspectiva de ação. Onde as decisões antecipadas de o que fazer, ou que não fazer, quando fazer, quem deve fazer, que recursos são necessários para atingir alvos em tempo predefinido podem ser chamadas de estratégia empresarial (MINTZBERG & QUIN, 2001, p.65).

A gestão da informação deve ser utilizada como diferencial competitivo dentro das organizações que buscam destaque ou até mesmo a sobrevivência neste mercado altamente disputado, portanto, deverão ser utilizadas ferramentas e mecanismos que foquem seus esforços na vantagem competitiva.

Na medida em que a sociedade da informação e comunicação se estabelece, denota-se a importância de uma economia baseada em informações, onde se deve demonstrar competência e eficácia antes da atuação no mercado. Baseado nestes conceitos pode se afirmar que:

Numa economia de informação, a concorrência entre as organizações baseia-se em sua capacidade de adquirir, tratar, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz. As organizações que liderarem com essa competição, serão as grandes vencedoras do futuro, enquanto as que não o fizerem serão facilmente vencidas por seus concorrentes (MCGEE & PRUSAK, 1994, p. 3).

A forma como as organizações preparam, acessam, compartilham, fazem uso da informação e criam conhecimento é uma das importantes bases para o diferencial empresarial na sociedade da comunicação. Portanto, analisando e considerando a gestão da informação como foco central, é correto dizer que, a competitividade de uma determinada organização, está diretamente ligada a sua capacidade de obter informação, processá-la e disponibilizá-la em forma de uma comunicação segura, rápida e eficiente, transformando-a em uma grande vantagem competitiva organizacional.

Contudo Marchiori (2008) comenta que, é preciso estabelecer com clareza qual deve ser o papel estratégico da comunicação dentro da nova realidade empresarial, onde repensar a comunicação significa conhecer as ideias que influenciaram a comunidade interna, como ela reage diante das mudanças e como interpreta os novos posicionamentos organizacionais e principalmente sua declaração de missão, visão e valores. Repensar a comunicação significa ainda rever a linha editorial que conduz a comunicação da organização. Não se pode manter um sistema de informação que se limita a repetir, fatos já passados e que não possa discutir os conflitos da organização.

5. Resultados e Discussões

5.1 Teoria da ação Comunicativa de Habermas

No artigo “Reflexões sobre o Processo de Comunicação nas Organizações” é demonstrada uma análise da importância da comunicação na perspectiva da teoria da ação comunicativa de Habermas, que aborda as negociações como elementos importantes na dinâmica da comunicação devido à busca não só dos objetivos individuais, mas também pela busca dos interesses das demais partes envolvidas na negociação, sempre baseado na verdade, justiça e veracidade, considerando-se somente como efetiva a comunicação no grupo através da busca do benefício comum.

Segundo esta abordagem, as organizações não seguem os princípios da teoria da ação comunicativa, principalmente devido à comunicação

distorcida que ocorre dentro das organizações, fato evidenciado pela divergência entre a escrita e a fala dos indivíduos.

De uma forma geral a comunicação dentro das organizações pode ser direcionada para atender somente objetivos individuais ao invés da busca por objetivos que favoreçam o coletivo e a organização, o que demonstra a importância da comunicação dentro das organizações.

5.2 Estudos Comunicacionais da Escola de Montreal

A teoria da escola de Montreal foi utilizada em dois dos artigos pesquisados e direciona a comunicação como o processo vital que estrutura as organizações na sua essência, nestes artigos que utilizaram como base esta teoria na análise da importância da comunicação dentro das organizações é perceptível como a teoria desenvolvida por James Renwick Taylor e seus companheiros da Universidade de Montreal influencia a análise da comunicação dentro das organizações.

Com o artigo “Análise da Comunicação Durante a Gestão de Obras como um Processo de Tradução Conversações/Texto” utilizou-se a abordagem da escola de Montreal alinhada com a visão de organização temporária para análise de projetos na construção civil, buscando verificar a comunicação organizacional no âmbito de interações entre os agentes e em relação ao objeto construindo uma realidade social a partir destas relações, além da tradução das conversões em textos e texto em conversações.

No artigo “Estratégia como Prática Social”, busca-se uma reflexão da relação da comunicação organizacional enquanto um importante elemento, produtor de sentido e significado, tanto para a experiência individual quanto a social com a abordagem da estratégia como prática social.

A importância da comunicação de acordo com este texto reside no conceito de que a prática estratégica é organizada e estruturada através da comunicação, onde os indivíduos produzem significados e dão sentido ao que é feito e experimentado dentro das organizações.

5.3 Uso da Semiótica

O artigo “O uso da Semiótica na Comunicação Organizacional: O Caso do Jornal do Ônibus” busca identificar e analisar a produção de mensagem publicada em um jornal quinzenal através da semiótica. De

acordo com Santaella (1983, p.13), “a semiótica é a ciência que tem por objetivo de investigação todas as linguagens, ou seja, que tem por objetivo o exame dos modos de constituição de todo e qualquer fenômeno de significação”.

Com informações curtas e chamativas, pelo emprego excessivo de cores, fontes e imagens, o Jornal do Ônibus, que foi criado para divulgar puramente mensagens de interesse público, foi objeto de estudo e análise qualitativa para verificar a eficácia da comunicação entre os usuários do transporte público de Belo Horizonte.

A comunicação não utiliza somente palavras para articular e divulgar mensagens, mas utilizam também, de acordo com Vanoye (2003), outros elementos como imagens, músicas e etc.

5.4 Estratégia como Prática Social

O artigo “Comunicação Organizacional: oportunidades para uma abordagem de pesquisa interdisciplinar entre a Administração e a área de Estudos da Linguagem” aborda a comunicação organizacional sob uma perspectiva instrumental e com enfoques em outras áreas, objetivando analisar a aproximação da Administração e dos Estudos de Linguagem.

Ford e Ford (1995), Giordano (1998), Giroux (1993), Taylor e Robichaud (2004) e Zarifin (2001) fazem este apontamento, de que a comunicação é puramente vista sobre as teorias de gestão de forma predominantemente instrumental.

Como Shifrin (1994) identifica teorias no âmbito da filosofia de linguagem e da linguística, relacionando discurso e comunicação, a partir do tratamento diferenciado à comunicação. Logo, a autora identifica três modelos comunicativos: o do código, o inferencial e o intencional, que são amplamente abordados em novos elementos mediadores que buscam manter a contribuir com o tema e aponta novas linhas de pesquisa.

5.5 Modelo de Karl Weick

O artigo “O modelo de *Organizing* de Karl Weick e sua Ênfase na Comunicação”, apresenta a importância da comunicação no *organizing*, que é o processo desencadeado pelos comportamentos interligados das pessoas que compõem a organização.

Weick cita como base teórica para seu modelo: Teoria da evolução sociocultural é o processo que envolve criação, seleção e retenção; Teoria

da informação, que busca eliminar distorções entre a fonte e o receptor da mensagem, aumentando sua fidelidade no processo de transmissão (KREPS, 1990); e por fim a Teoria geral dos sistemas, que dita por meio da combinação dos processos funcionais, o sistema sobrevive e se adapta ao ambiente.

Weick manifesta claramente sua opção pelo termo *organizing* em detrimento de *organization*, por entender que não existe uma definição clara sobre organizações, imutável com o passar do tempo.

5.6 Conceito de Reflexividade na Visão de Beck

O artigo “Individualização, identidade e estilo de vida: Explorando a interface entre os significados do consumo e a produção de sentido na comunicação organizacional”, analisa o conflito entre a fragmentação da identidade individual e a identidade organizacional padronizada, tratando a comunicação como processo essencialmente simbólico.

Silva e Oliveira (2002) advogam que a comunicação organizacional deve ter como principal característica o caráter participativo.

5.7 Estudos de Caso

Buscando evidenciar a importância da Comunicação nas organizações foram verificados três artigos que tratam de estudos de caso que avaliam o tema conforme abaixo:

- a) Comunicação pública e de mobilização: o artigo apresenta a visão geral sob a perspectiva da mobilização da comunidade em prol do projeto Cidade Eficiente, buscando o uso racional e a economia de energia elétrica, através da comunicação. Para Braga, Silva e Mafra (2007) o foco da comunicação para mobilização está voltado para a transformação e participação, na qual o receptor não é um depositário de informações, mas um sujeito ativo no processo de produção. Logo, o autor apresenta o fator comunicação como importante para a mudança de hábitos, mas ainda sim, define que novas pesquisas devem ser feitas para identificar fatores relacionados que podem contribuir com esta mudança de hábito.
- b) Estratégia enquanto Prática Social: o artigo trata o Processo Decisório, pois este está ligado diretamente com os processos de comunicação organizacional, de forma analítica, considerando

a práxis, as práticas e os praticantes. Anderson (1983) salienta que o processo decisório dentro das organizações é um ato social, onde a decisão é permeada por inúmeros processos de comunicação. O autor busca demonstrar as diferentes nuances da comunicação envolvida em processos decisórios de uma Cooperativa Paranaense e propõe que novas pesquisas abandonem o caráter puramente instrumental.

- c) Comunicação e Efetividade Organizacional: o artigo procura ampliar a compreensão sobre os diferentes aspectos da comunicação em uma Cooperativa Paranaense e como estes afetam a efetividade da organização no relacionamento com os *stakeholders*. Amorim, Bulgacov e Abib (2008) afirmam que a efetividade organizacional está ligada à qualidade dos resultados gerados pelas atividades organizacionais. A pesquisa foi conduzida junto aos cooperados e como resultado, foi demonstrado que os aspectos de efetividade da comunicação organizacional afetaram diretamente a efetividade da organização.

Ambos os artigos apresentam pesquisas que evidenciam o fator comunicação como decisivo para o alcance dos objetivos e análises nas bases teóricas apresentadas.

6. Considerações Finais

Comunicação é uma ação mais complexa do que simplesmente falar e subjetivamente, considerar que os ouvintes captaram, processaram e armazenaram as informações corretamente. Por se tratar de um assunto com enfoque multidisciplinar, complexo e variado, percebemos que ainda existem diversas vertentes desta temática, que carecem de pesquisa e análise.

Amorim, Bulgacov e Abib (2008) informam que a literatura sugere que os fundamentos acadêmicos sobre comunicação organizacional são puramente instrumentais e que não existe modelo de análise validado que permita outra dimensão de análise, por isso foi observado que através de estudos de caso, houve uma demonstração explícita de como a comunicação organizacional perfaz o caminho da disseminação, entendimento e envolvimento dos interlocutores, seja na esfera individual, organizacional ou social – para o alcance e/ou desenvolvimento de atividades específicas.

Conforme Marchiori (2008), a comunicação pode e deve ser utilizado para integrar, excitar, motivar, explorar a imagem da organização, entretanto, sua prioridade dentro das organizações é resolver problemas, gerar e promover a compreensão entre pessoas com diferentes pontos de vista.

Jones *et al.* (2004) identificam alguns dos principais desafios do novo século, relativos ao desenvolvimento de pesquisas sobre Comunicação Organizacional, tais como a necessidade de inovar em termos de teoria e metodologia, buscando um maior grau de interdisciplinaridade entre as áreas que estudam o fenômeno da comunicação, a combinação de modelos empíricos e interpretativos, bem como a observação real de como a comunicação se desenvolve.

Neste contexto, podemos verificar que as bases teóricas apresentadas são complementares e correlacionadas às formas adequadas de conduzir a comunicação organizacional, sejam através de caracteres puros e/ou complementados por demais signos, capazes também, de transmitir informações para os mais variados públicos consumidores da informação.

7. Referências Bibliográficas

AMORIM, A. L. M., & Adib, G. (2010). *Comunicação Organizacional e Efetividade Organizacional: Estudo de Caso em uma Cooperativa Paranaense*. Florianópolis: VI encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

AMORIM, A. L. M., Bulgacov, S., & Abib, G. (2008). *Comunicação Organizacional e Processo Decisório: Estudo de Caso em uma Cooperativa Paranaense*. Belo Horizonte: V encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

BENAZZI J. R. S. C. (2008). *Individualização, identidade e estilo de vida: explorando a interface entre os significados do consumo e a produção de sentido na comunicação organizacional*. Belo Horizonte: V encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

BERLO, David K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

CHIAVENATO, I. (2006). Recursos Humanos: O capital Humano das Organizações (8a ed.) São Paulo: Atlas.

CRUZ, K. A. V. M., & Silva W. A. C. (2010). *O Papel da Comunicação e da Mobilização em Projetos Públicos: Análise do Projeto Cidade Eficiente* (Elói Mendes). Florianópolis: VI encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

FAIRCLOUGH, N. (2001). Discurso e mudança social. Brasília: Universidade de Brasília.

FOUCAULT, M. (1979). Microfísica do poder. Rio de Janeiro: Edições Graal.

HALLIDAY, T. L. (1987). A retórica das multinacionais: a legitimação das organizações pelapalavra. São Paulo: Summus.

KWASNICKA, E. L. (1995). Introdução à Teoria Geral da Administração (5a ed.). São Paulo: Atlas.

MARCHIORI, M. (2008). Cultura e Comunicação organizacional: um olhar estratégico nas organizações (2a ed.). São Caetano: Difusão.

McGEE, J., & PRUSAK, L. (1994). Gerenciamento estratégico da informação: Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica (7a ed.). Rio de Janeiro: Campus.

MILLER, K. (2005). Communication theories: perspectives, processes, and contexts (2a ed.). New York: McGraw-Hill.

MINTZBERG, H., & QUIN, J. B. (2001). O processo da estratégia (3a ed.). Porto Alegre: Bookman.

MONTENEGRO, L. M., & Casali, A. M. (2008). *O Modelo de Organizing de Karl Weick e sua Ênfase na Comunicação*. Belo Horizonte: V encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

MUMBY, D. (1988). Communication and power in organizations: Discourse, ideology, and domination. Norwood: Ablex.

NASSAR, P. (2004). Tudo é comunicação. São Paulo: Lazuli.

NETO, J. P. B. (2001). Teoria da Administração: Manual Prático para Estudantes & Gerentes Profissionais. Rio de Janeiro: Qualitymark.

OLIVEIRA, R. R., & Jungles A. E. *Análise da comunicação durante a gestão de obras como um processo de tradução conversações / texto*. Florianópolis: VI encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

ORLANDI, E. P. (1987). A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso. Campinas: Pontes.

RESE, N., Canhada, D. I. D. C., & Casali, A. M. (2008). *Estratégia como Prática Social: Reflexões sobre o Papel da Comunicação Organizacional*. Belo Horizonte 2008. V encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

SARAIVA, L. A. S., & Diniz, R. J. D. (2010). *O Uso da Semiótica na Comunicação Organizacional: O Caso do Jornal do Ônibus*. Florianópolis: VI encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.

SILVA, J. R. G., & Oliveira, M. C. L. (2008). *Comunicação Organizacional: oportunidades para uma abordagem de pesquisa interdisciplinar entre a Administração e a área de Estudos da Linguagem*. Belo Horizonte: V encontro de estudos Organizacionais da ANPAD.