



## COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL – UMA ANÁLISE DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NA EMPRESA MODAL TRANSPORTES LTDA.

ARINE SIDELGA BAUERMANN

[arine.bauermann@gmail.com](mailto:arine.bauermann@gmail.com)

MARIBEL FATIMA DE BORBA

[maribel.borba@hotmail.com](mailto:maribel.borba@hotmail.com)

O comportamento organizacional é um campo de estudo voltado a prever, explicar e modificar o comportamento humano no contexto das empresas. Um dos pontos estudados quando se fala em comportamento organizacional é a comunicação, que deve ser tratada com importância em uma organização, pois é através dela que a interação e o desempenho dos processos acontecem de forma correta ou não. Assim, este trabalho aborda aspectos relacionados ao comportamento organizacional, mais precisamente o processo de comunicação, com o intuito de auxiliar nos processos decisórios e melhorar o processo de gestão da empresa Modal Transportes. São apresentados os aspectos que atuam positivamente nos processos de comunicação da empresa e os que podem ser desenvolvidos para oportunizar melhorias na organização, gerir da melhor forma os negócios e desenvolver a equipe de colaboradores. Para desenvolver este trabalho fez-se uma pesquisa bibliográfica na área da Metodologia de Gestão de Pessoas, mais especificamente em comportamento organizacional, que identificou em livros, revistas e internet, fundamentação teórica para o estudo. Posteriormente, realizou-se um estudo de caso na empresa Modal Transportes Ltda. com o intuito de analisar a teoria proposta e verificar como ocorrem os processos de comunicação nessa empresa. Os resultados encontrados na pesquisa demonstram a necessidade de rever alguns aspectos relacionados à comunicação interna. Os colaboradores da Modal Transportes, em sua grande maioria, afirmam que a comunicação na empresa é informal. Enquanto a maioria considera que recebe informações suficientes para a execução do seu trabalho, uma parcela (17%) afirma ter necessidade de mais informações, e outra (19%) diz que a informação não é clara e não tem uma aplicação prática no exercício da função. Em pergunta aberta sobre as dificuldades de comunicação com os mais diversos setores da empresa, o setor mais pontuado foi o da manutenção. Outro setor bastante pontuado foi o da chefia geral, com o qual o acesso é demorado, devido aos horários e reuniões desse setor. Uma sugestão apresentada para melhorar a comunicação interna, foi uma participação mais direta da chefia, o aproveitamento das sugestões e a criação de um canal de comunicação direto com o chefe. Os respondentes afirmam que os setores que apresentam dificuldade de contato são o de chefia geral e o de qualidade. A empresa, permitindo a participação de seus colaboradores por meio dos canais de comunicação, pode tornar o seu trabalho mais eficiente. É importante que todos estejam envolvidos com a organização e trabalhem por um mesmo propósito. Assim, os colaboradores podem, da melhor forma, apresentar sugestões visando à melhoria na empresa. Mas é preciso estar claro para eles o que se espera deles e como eles podem contribuir com a empresa. É importante nesse ponto, a organização sempre dar um *feedback*, estimular seu colaborador a participar. Conclui-se que a comunicação pode auxiliar muito nesse processo. Porém, a clareza é fundamental, pois quanto mais direta, concisa e objetiva a informação melhor ela é entendida pelo receptor.

**Instituição: UNISC - SANTA CRUZ DO SUL/RS**