EFICÁCIA E INEFICÁCIA NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO ESCRITA INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO SOBRE AS DIFICULDADES DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Elaine Magalhães¹, Cidália Gomes²

¹ Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – Universidade do Vale do Paraíba
Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova – 12244-000 – São José dos Campos – SP – Brasil,
essmsjc@ig.com.br

² - Professor Universidade do Vale do Paraíba – Curso de secretariado Executivo
Av. Shishima Hifumi, 2911 – Urbanova – 12244-000 – São José dos Campos – SP – Brasil,
cidaliag@terra.com.br

Resumo- A comunicação empresarial ocupa um papel importante para o sucesso dos negócios da empresa e é uma das habilidades mais importantes para o avanço de qualquer carreira, é um fator decisivo para o sucesso. A comunicação escrita eficaz de uma empresa deve conter elementos que façam com que o retorno seja imediato. O profissional de secretariado exerce papel fundamental na elaboração de documentos e correspondências, por tanto deve buscar técnicas específicas sobre o assunto para obter sucesso na comunicação com o público. Os resultados obtidos esclarecem as dificuldades que esse profissional ainda tem ou sente em relação à escrita.

Palavras-chave: profissional de secretariado executivo, comunicação escrita, dificuldades, eficácia
Área do Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

No mundo dos negócios a comunicação é um instrumento indispensável. Dadas circunstâncias como a globalização, um fenômeno da atualidade, e o avanço da tecnologia, é fundamental, hoje, alcançar uma comunicação eficiente, que exige daqueles que dela dependem que se tornem cada vez mais conscientes para que possam concorrer em um mercado de trabalho extremamente competitivo.

Um dos elementos fundamentais, nesse processo, é o profissional de secretariado executivo, normalmente responsável pela comunicação interna escrita.

O presente trabalho aborda a comunicação interna escrita nas organizações e o papel desse profissional à comunicação escrita interna da empresa.

Comunicação

O dicionário define comunicação como “ato ou efeito de comunicar-se; meio de comunicar-se; passagem; informação; mensagem.” (LUFT, 1999).

De acordo com Bartolomé et.al. (1999) a comunicação, nesta era da informação, é

basicamente o processo de troca de informações. Este processo é fundamental na vida de uma organização porque nenhum indivíduo pode gerar sozinho todas as informações necessárias para a tomada de uma decisão.

Segundo Medeiros (1998), comunicação significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica interação, troca de mensagens. É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas.

Comunicação Organizacional

“Comunicação organizacional é a comunicação praticada nas empresas para conduzir as ações e alcançar os resultados desejados. É parte integrante da natureza e da realização da maioria das atividades empresariais”. NETO (2003 , p. 14)

No ambiente externo, a comunicação ocorre com clientes, fornecedores, concorrentes e outras entidades que formam o ambiente onde as empresas atuam, e caracteriza-se pela natureza administrativa e negocial.

No ambiente interno a comunicação organizacional é o elo entre funcionários de departamentos, filiais, escritórios e permeia todas as funções e tarefas. Caracteriza-se pela natureza administrativa e operacional, e destina-se a produzir ações e provocar resultados. É neste âmbito que atua a secretária executiva em relação à comunicação escrita, e o que este trabalho se propõe verificar são as dificuldades encontradas por esse profissional em relação a esse aspecto.

2. Materiais e Métodos

Foi realizada uma pesquisa em diversas empresas em São José dos Campos, sendo empresas públicas e privadas, no mês de junho de 2005, com o objetivo de complementar o estudo teórico e observar, na prática, como é tratado o tema deste trabalho.

Foram distribuídos questionários a 20 secretárias executivas que atuam na área, dentre as quais 10 retornaram. Para tanto foram realizadas pesquisas exploratórias e utilizados livros, revistas e materiais de internet.

3. Resultados

Pergunta 1

1. Com os avanços tecnológicos, com a chegada da Internet e especificamente com a agilidade do e-mail, muitos profissionais consideram o ato de escrever antiquado. Na sua opinião, a comunicação escrita nas organizações ainda exerce um papel importante?

Tabela 1

Sim	Não
98%	2%

Observou-se que 98% dos profissionais pesquisados consideraram que apesar dos modernos recursos disponíveis a comunicação escrita ainda exerce um papel muito importante nas organizações.

Pergunta 2

2. Para você, escrever bem com eficiência e eficácia é uma ferramenta importante para garantir a imagem da empresa nos dias de hoje?

Tabela 2

Sim	Não
100%	0%

Verificou-se que 100% dos profissionais pesquisados acreditam que a boa comunicação

através da escrita pode garantir a boa imagem da empresa.

Pergunta 3

3. Saber usar a gramática é o suficiente para se comunicar bem por escrito?

Tabela 3

Sim	Não
2%	98%

Percebe-se que 98% dos pesquisados tem total conhecimento do assunto, enquanto 2% acreditam que o público hoje encontra-se mais exigente no que se refere a escrever corretamente.

Pergunta 4

4. Você acredita que haja elementos(ruídos) capazes de dificultar a comunicação no seu trabalho?

Tabela 4

Sim	Não
70%	30%

Observou-se que 70% dos pesquisados acreditam que o sucesso da comunicação em seu trabalho está comprometido por e 30% entendem que a comunicação é eficaz.

Pergunta 5

5. Você acredita que uma boa comunicação escrita pode ajudar nos lucros e resultados de uma empresa?

Sim	Não
100%	0%

Verificou-se que 100% dos profissionais acreditam que os lucros e resultados de uma empresa podem ser alcançados através de uma boa comunicação

Pergunta 6

6. Ao redigir um documento você acredita que o emprego de palavras "denotativas" são importantes ?

Tabela 6

Sim	Não
93%	7%

Verificou-se que 93% dos entrevistados afirmam a importância do uso de palavras denotativas na comunicação escrita e 7% não recordam ou não tem conhecimento do assunto.

Pergunta 7

7. “Acusamos o recebimento de seu ofício”... Você utilizaria esta expressão nas correspondências que redige? verbosidade

Tabela 7

Sim	Não
10%	90%

Dos profissionais pesquisados 90% entendem-se que é por uma comunicação correta e enxuta que o receptor decodifica a mensagem com maior rapidez e 10% mostram que a comunicação escrita na empresa onde atua está totalmente desatualizada, utilizando padrão antigo.

Pergunta 8

8. Em um documento empresarial é correto usar a expressão “o acordo foi conseguido a duras penas”? coloquialismo

Tabela 8

Sim	Não
1%	99%

Verificou-se que 99% dos profissionais não utilizam linguagem cotidiana (fala) nos documentos que redigem.

Pergunta 9

9. “O chefe do setor de Treinamento falou com o diretor em sua sala”, esta frase está clara? Por que?

Tabela 9

Sim	Não
88%	12%

Verificou-se que 88% dos profissionais conseguiram entender que esta frase não está clara pois traz uma dúvida “na sala de quem?” e 12% não conseguiram identificar a falta de clareza.

Pergunta 10

A comunicação escrita da empresa onde trabalha é atualizada?

Tabela 10

Sim	Não
70%	30%

70% dos entrevistados afirmam que a comunicação escrita em sua empresa está atualizada e 30% dos profissionais assumem que não e que eles não tem autorização para modificar pois as empresas adotam modelos padronizados.

Conclusão

De acordo com as teorias estudadas e a pesquisa aplicada, verifica-se que em plena era digital a comunicação escrita ainda é muito utilizada pelas empresas para manter relações positivas com seus diversos públicos, e que alguns elementos essenciais para se obter uma escrita eficaz precisam ser estudados.

Com a globalização e as constantes mudanças no mercado, o profissional de secretariado executivo deve buscar conhecimentos específicos sobre comunicação para adquirir também novas competências garantindo seu sucesso pessoal e profissional, colaborando com o sucesso da empresa no alcance de seus objetivos e conquistar a confiança dos executivos a fim de modificar modelos de correspondências e linguagem em desuso.

Referências bibliográficas

BAHIA, Soares. Introdução a Comunicação Empresarial. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

CORRADO, Frank M. A Força da Comunicação. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. J.E.M.M. Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Nova edição revista ampliada. Editora Nova Fronteira, 1986.

LINKEMER, Bobbi. Secretária Eficiente. São Paulo: Nobel, 1999.

NASSAR, Paulo. FIGUEIREDO, Rubens. O que é Comunicação Empresarial. São Paulo: Brasiliense, 2004. Coleção Primeiros Passos.

NASSAR, Paulo. FIGUEIREDO, Rubens. O que é Comunicação Empresarial. São Paulo: Brasiliense, 1995.

NETO, Octaviano M. Competência em Comunicação Organizacional Escrita. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

BLIKSTEIN, Isidoro. Técnicas de Comunicação Escrita. São Paulo: Editora Ática,2001.

Secretária Executiva, São Paulo, Bárbara Maria Dultra P. Mauricio, “A importância da comunicação no dia-a-dia do secretário executivo nas organizações”, vol.4, n.39, 1999.