

RESPOSTA ESPERADA FINAL DA PROVA DISCURSIVA

Processo Seletivo SEBRAE/GO – nº 01/2024 para provimento de vagas existentes, bem como para formação de cadastro de reserva

CARGO: ANALISTA TÉCNICO I - COMUNICAÇÃO

Questão 01

De acordo com Margarida Maria Krohling Kunsch, o termo comunicação interna descreve uma comunicação elaborada e planejada com o público interno de uma organização. Isso significa que as estratégias e ferramentas que a instituição utiliza para se comunicar com seus colaboradores devem fazer parte das políticas globais estabelecidas.

A comunicação direcionada aos públicos internos de uma instituição tem como objetivo ligar, conectar a organização a seus colaboradores, de modo que ambos atuem em sinergia. Entre suas contribuições estratégicas, é possível destacar a administração de conflitos, afinal, uma vez que a organização dedica esforços a manter um diálogo respeitoso e empático com seus colaboradores, ela fica a par das demandas e aspirações deles e tem a oportunidade de agir antecipadamente para administrar e, até mesmo, evitar conflitos.

Outra contribuição estratégica oferecida pela comunicação interna diz respeito à preservação da imagem da organização, já que a maneira como o público vê uma organização e seus produtos está diretamente relacionada à experiência que o colaborador transmite. É comum, por exemplo, ouvirmos pessoas que dizem não adquirir ou contratar produtos e serviços de uma determinada organização exatamente porque conhecem alguns de seus colaboradores e eles afirmam que as condições de trabalho são inadequadas.

É possível mencionar também, entre as contribuições estratégicas da comunicação interna, a melhoria nos índices de produtividade dos colaboradores (a comunicação interna tem o potencial de oferecer uma visão sistêmica da instituição e, na medida em que os colaboradores compreendem os processos e fluxos envolvidos, conseguem entregar resultados com mais rapidez); garantia de continuidade da oferta de produtos e serviços (a gestão inadequada da comunicação interna leva à insatisfação dos colaboradores, aumentando assim a rotatividade deles e, por consequência, interferindo na continuidade de produtos e serviços ofertados).