



FACULDADE VALE DO SALGADO-FVS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

DAYANE ALVES DE OLIVEIRA

**COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE
CASO REALIZADO NA EMPRESA X, MUNICÍPIO DE IGUATU-CE**

ICÓ-CE
2018

DAYANE ALVES DE OLIVEIRA

COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO REALIZADO NA EMPRESA X, MUNICÍPIO DE IGUATU-CE

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Vale do Salgado – FVS, como requisito para obtenção de título de Bacharel em Administração, tendo como orientador(a): Prof. Especialista Emmanuel Teixeira Pinheiro.

DAYANE ALVES DE OLIVEIRA

**COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE
CASO REALIZADO NA EMPRESA X, MUNICÍPIO DE IGUATU-CE**

Artigo apresentado como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Administração,
pela Faculdade Vale do Salgado – FVS, Icó – CE, 2018.1.

Aprovada em _____/_____/_____

BANCA EXAMINADORA:

Professor Esp. Emmanuel Teixeira Pinheiro
Orientador
Faculdade Vale do Salgado

Professor Esp. Noélia Marques Silva Benevenuto
1ª Examinador
Faculdade Vale do Salgado

Professor Esp. Karine Bomfim de Carvalho
2ª Examinador
Faculdade Vale do Salgado

COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL NAS ORGANIZAÇÕES: ESTUDO DE CASO REALIZADO NA EMPRESA X, MUNICÍPIO DE IGUATU-CE

Dayane Alves de Oliveira¹
Emmanuel Teixeira Pinheiro²

RESUMO

Esta pesquisa enfatiza os elementos da comunicação no cerne da dinâmica organizacional. Estes podem apresentar uma multiplicidade de situações, pois as pessoas são diferentes em valores, princípios e visão de mundo. O objetivo desse estudo, portanto, consiste em identificar a relação entre a comunicação formal e informal numa empresa de móveis e eletrodomésticos, localizada na cidade de Iguatu, Estado do Ceará, através da caracterização dos sujeitos investigados, da análise das principais características da comunicação formal e informal, assim como a verificação dos resultados da comunicação formal e informal. A pesquisa realizada neste trabalho pode ser classificada como de natureza básica, com objetivo exploratório, abordagem quantitativa, valendo-se de fontes bibliográficas, seguida de um estudo de caso. Chegou-se a conclusão que a comunicação acontece de forma rápida e satisfatória, de maneira adequada e com poucas falhas, e que a tomada de decisão não demora pra chegar até os colaboradores, sendo que os mesmos se utilizam mais dos colegas de trabalho para obter informações, que sempre transmitem com eficácia, agilizando assim a rapidez das informações, evidenciando a força da comunicação informal dentro da empresa.

Palavras Chave: Organização. Estrutura organizacional. Comunicação.

ABSTRACT

This research emphasizes the elements of communication at the heart of organizational dynamics. These can present a multitude of situations because people are different in values, principles and world view. The purpose of this study is to identify the relationship between formal and informal communication in a furniture and appliance company located in the city of Iguatu, State of Ceará, through the characterization of the subjects investigated, the analysis of the main characteristics of formal communication and informal, as well as verification of the results of formal and informal communication. The research carried out in this work can be classified as a basic nature, with exploratory objective, quantitative approach, using bibliographic sources, followed by a case study. The conclusion was reached that the communication happens quickly and satisfactorily, in an adequate way and with few failures, and that the decision-making does not take long to reach the collaborators, being that the same ones are used more of the work colleagues to obtain information, which always transmit effectively, thus speeding up the speed of information, thus highlighting the strength of informal communication within the company.

Keywords: Organization. Organizational structure. Communication.

¹ Graduando do Curso de Administração da Faculdade Vale do Salgado/FVS.
dayane.alvesoliveira@outlook.com

² Professor da Faculdade Vale do Salgado (FVS) e membro do Laboratório Interdisciplinar em Estudos Organizacionais e do Trabalho, Especialista em Docência no Ensino Superior, Especialista em Educação, Pobreza e Desigualdade Social. emmanuelpinheiro@fvs.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é um elemento de fundamental importância para que haja interação entre as pessoas. É uma ferramenta utilizada para alcançar objetivos, tanto pessoais como profissionais. De acordo com Maximiano (2009), comunicação é um processo onde ocorre o entendimento das informações transmitidas. Oliveira (2013) completa afirmando que comunicação é a interação entre dados e informações gerando acordos entre pessoas, organizações e seus agentes.

Para as organizações, a comunicação é uma maneira eficaz de sobrevivência no mercado competitivo. Segundo Maximiano (2009) desenvolver a habilidade da comunicação é obrigação básica dos administradores das organizações e das pessoas que nela estão inseridas. Esse aparato estabelece um relacionamento entre empresa e funcionários, possibilitando que se faça acompanhamento do comportamento e a verificação dos efeitos dos trabalhos na conquista dos resultados objetivados.

De acordo com Oliveira (2013), existem dois tipos de comunicação, a formal e a informal, sendo que a formal é aquela estabelecida pelos padrões da empresa, conforme estrutura hierárquica, e a comunicação informal é aquela que acontece naturalmente fora dos padrões, entre os colaboradores. A primeira acontece dentro dos moldes da empresa e segue uma estrutura hierárquica, vindo do nível estratégico para o nível operacional seguindo modelos pré-determinados, é registrada e documentada. A segunda é gerada espontaneamente entre as pessoas da organização, não segue padrões, nem modelos e nem é documentada, emerge das relações sociais.

Considera-se que a comunicação é uma ferramenta que ajuda a alcançar os resultados desejados e, quando bem trabalhada, contribui na aproximação dos colaboradores. Mas o processo somente é bem sucedido quando o destinatário recebe, compreende e interpreta a mensagem corretamente. Levando-se em consideração a existência e a importância da comunicação formal e informal dentro das organizações, surge a inquietação da presente pesquisa em saber: como se dá a dinâmica das comunicações formal e informal dentro das organizações?

Para tanto, esta pesquisa levanta possibilidades que podem responder ao questionamento supracitado. Assim, acredita-se que a comunicação informal tem maior eficiência, pois gera rapidez na transmissão da informação, por outro lado, a comunicação formal dá maior credibilidade aos discursos gerenciais e influencia o comportamento dos colaboradores.

Objetiva-se, portanto, refletir sobre a comunicação formal e informal numa empresa de moveis e eletrodomésticos, localizada na cidade de Iguatu, Estado do Ceará, através da caracterização dos sujeitos investigados, da análise das principais características da comunicação formal e informal, bem como na verificação dos resultados da comunicação formal e informal.

A pesquisa realizada nesse trabalho classifica-se de natureza básica, com objetivo descritivo exploratório, apresentando abordagem quantitativa, realizou-se uma fundamentação teórica em fontes bibliográficas. O trabalho foi produzido através de um estudo de caso, na empresa de móveis e eletros, localizada na cidade de Iguatu, para melhor detalhar a pesquisa, tendo como participantes seus colaboradores.

A escolha do tema deu-se mediante a necessidade de explorar a comunicação como um elemento de grande importância especificamente numa empresa de moveis e eletros. A pesquisa contribuirá para o meio acadêmico, pois servirá como base teórica para futuros estudos e por gerar um maior conhecimento das linguagens utilizadas pelos gestores da organização, esclarecendo ainda se o mesmo atende as necessidades da empresa, levando-se em consideração a importância da criação ou aceitação de uma linguagem que seja compartilhada com todos da empresa para que os mesmos falem e entendam a informação transmitida. De forma mais direta, esse estudo possibilitará a organização estudada um maior conhecimento, auxiliando a tomarem decisões mais acertadas e conseqüentemente mais qualidade no desenvolvimento de suas atividades.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para Oliveira (2013), organização é o agrupamento e o conjunto de atividades e recursos, tendo em vista o alcance dos objetivos e resultados desejados pela mesma. Em outras palavras organização é uma congregação de pessoas e recursos trabalhando em prol de uma única finalidade.

Cury (2013), descreve organização como um conjunto de elementos planejados, onde cada participante tem obrigações a desempenhar e tarefas a cumprir. O autor acrescenta que de acordo com a função Organização, Sistemas e Métodos (OSM), a estrutura apresenta a ordenação das várias unidades que constituem a empresa e as relações entre superiores e

subordinados, abrangendo não somente a estrutura, mas todo o coletivo da empresa, como as responsabilidades, os sistemas de autoridade e de informação presente na organização.

Para o enfoque administrativo, estrutura organizacional é a organização precisa dos elementos encontrados, de maneira cautelosa, responsável, eficiente e eficaz, impedindo que haja desperdício de recursos materiais, humanos, financeiros e de tempo. (D'ASCENÇÃO, 2011). Sendo assim, complementa Oliveira (2013), que a estrutura organizacional é uma ferramenta precisa para atingir situações almeçadas pela empresa. O mesmo ainda ressalta que a estrutura organizacional é composta de três componentes, que são eles: sistema de responsabilidades – resultado da atribuição das atividades, como departamentalização e linha e assessoria; sistema de autoridades – resulta do compartilhamento de poder composto por níveis hierárquicos, delegação e centralização/descentralização e sistema de comunicação – interação entre unidades organizacionais.

Para tanto descreve Oliveira (2013), que qualquer empresa dispõe de dois tipos de estrutura, a formal e a informal, onde relata que a estrutura formal é comum a todas as empresas, é ainda planejada e é representada por organograma. Já a estrutura informal surge espontaneamente a partir da interação entre as pessoas, não sendo estabelecida formalmente e nem padronizada e sem seguir modelos.

Chiavenato (2014), corrobora afirmando que a organização formal é programada, e registrada em papel, definida pela direção e repassada para todos integrantes por manuais, organogramas, regras e regulamentos internos, é oficializada por documentos. Segundo D'Ascensão (2011), a organização informal surge naturalmente, quando as pessoas interagem socialmente entre si com a intensão de alcançar suas necessidades e sua liderança é baseada nas qualidades dos indivíduos e não em status. Complementa Chiavenato (2014), que a organização informal supera e ultrapassa a organização formal em três dimensões, na duração, pois esta pode estender-se as horas livres e de lazer; na localização, pois poderá acontecer em qualquer local e nos assuntos, adentrando este nos interesses pessoais.

Cada tipo de estrutura apresenta vantagens e desvantagens, a informal tem como vantagens o favorecimento na rapidez nas tomadas de decisões, motiva e integra os integrantes e complementa a estrutura formal e como desvantagens tem-se a dificuldade de controle e maiores chances de conflitos entre as pessoas. A estrutura formal tem como vantagem maior interação e o controle das pessoas e dos objetivos, tendo como desvantagem restrição nas tomadas decisões. (OLIVEIRA, 2013)

2.2 COMUNICAÇÃO

A todo instante pessoas estão se comunicando, seja em casa, na escola, na faculdade, no trabalho, nas ruas e também nas empresas. É perceptível a necessidade de comunicação entre os seres vivos, porém, a comunicação humana é a mais complexa, pois abrange muito mais do que uma simples transferência de mensagem, é preciso também compreender o significado da mensagem.

Segundo Chiavenato (2014), comunicação é a troca de informações entre pessoas, tornando comum uma mensagem ou informação, constituindo um dos processos fundamentais da experiência humana e da organização social. Robbins (2004), descreve que comunicação é a transmissão de conteúdo entre as pessoas, na qual os conhecimentos e ideias conseguem ser repassadas, através da compreensão do conteúdo. Ferreira (2016) diz que a comunicação é de extrema importância na vida do ser humano, pois é através dela que ocorre as interações e troca entre indivíduos, e o que o torna sociável, é expressamente a partilha de sentimentos e informações, garantindo a sobrevivência, sendo ainda uma ação contínua e sequencial em um limite de tempo.

Bueno (2009) relata comunicação como uma reunião de ações e estratégias esplanadas por uma organização para consolidar uma relação constante com seu público de interesse, e que uma boa comunicação não depende somente dos gestores mas sim de todos os funcionários, destacando ainda que comunicação não é apenas um complemento e sim parte essencial na organização.

Ainda em Chiavenato (2003), toda comunicação abrange no mínimo duas pessoas, uma que envia a mensagem e a outra que recebe, pois somente com uma pessoa não é possível completar o ato da comunicação. O mesmo descreve que é preciso de três elementos importantes para um perfeito entendimento da informação, que são eles o dado que é apenas a descrição de um evento, a informação onde é formado pelo ordenação de dados gerando a informação e a comunicação onde alguém recebe a informação e a compreende.

De acordo com Oliveira (2013), comunicação é o processo interativo aonde dados e informações são trocados entre pessoas, organizações e agentes externos a empresa, na transmissão de mensagens. Porém ressalta que se deve ter atenção com os ruídos, que é entendido como qualquer coisa que se movimenta no canal e que não sejam os sinais ou mensagens desejadas pelo emissor da informação. Barros e Matos (2015) recorda que quando ocorre falha na transmissão da informação na comunicação interna, os danos podem ser irreparáveis para a organização, gerando incredibilidade, seja ela por mau uso dos canais de

comunicação ou por incapacidade dos gestores comprometendo a qualidade produtiva e operacional da organização.

Chiavenato (2003) explica que o sistema de comunicação, é composto por cinco elementos, e é classificado como um sistema aberto, em que a fonte é a pessoa ou o elemento fornecedor da mensagem, o transmissor que trabalha a mensagem emitida pela fonte através do canal que separa a fonte do destinatário levando-a até o receptor, onde o mesmo decifra a mensagem de forma que esta fique clara ao destinatário. O mesmo também aborda o ruído que pode acontecer no processo de comunicação, implicando distorção ou alteração da mensagem.

Ainda nesse mesmo contexto Oliveira (2013), aponta o ruído como uma deformação da informação que acontece no canal de comunicação, gerando circunstâncias desagradáveis, por isso o mesmo atenta verificação de até que ponto a estrutura organizacional é compatível com a comunicação da empresa. Bueno (2009) refere-se a comunicação como um reflexo da cultura, onde mostra os valores e costumes da organização, caminhos percorridos, clareza e comprometimento social.

Barros e Matos (2015) quando a comunicação não ocorre de forma adequada, gerando falhas ou barreiras, os resultados podem ser desastrosos, cujos efeitos negativos podem ser irreparáveis. Os problemas de comunicação podem gerar a uma organização desvalorização ou a falta de compromisso de seu quadro interno. A falta de comunicação ou informação passadas corretamente, seja pela não utilização da forma de comunicação mais adequada, ou simplesmente pelo despreparo em administrar os fluxos internos de comunicação comprometem a eficiência produtiva da organização.

2.2.1 Comunicação organizacional

Oliveira (2013) descreve que a influência de uma empresa depende, em parte, do poder da comunicação exercida dentro da mesma. Nesse sentido, os relacionamentos dentro das organizações, entre os colaboradores de quaisquer níveis, devem fluir de forma positiva, harmoniosa, rápida e assertiva. Além do ambiente interno das empresas, é importante a comunicação da mesma com o ambiente externo, pois estes são incontrolláveis e provocam também influências no desempenho das atividades organizacionais.

Greef e Freitas (2012) discorrem que nos cenários em que as informações fluem, existem mecanismos de avaliação dos processos, das ferramentas de determinação das melhorias práticas e as possibilidades de desenvolvimento das atividades em grupo, o tempo,

a estrutura e o custeio. Essas oportunidades permitem o melhor conhecimento e o conhecimento de si próprio, utilizando das informações para crescer externamente e internamente.

Lemes (2014) discorre que um dos elementos mais importante dentro de uma organização é uma comunicação entre funcionários e empresa feita com eficácia e que quando isso acontece melhora o relacionamento entre as pessoas. Isso implica diretamente nos resultados da empresa, no alcance de seus objetivos e, conseqüentemente, na perduração de suas atividades no mercado.

Lima (2012) diz que devido as mudanças ocorridas desde a revolução industrial, a maneira com que as pessoas se relacionam também mudou, fazendo assim necessário que as organizações também mudem, provocando maior dinamismo em seus líderes e proporcionando uma maior interação de informações entre seus colaboradores, desenvolvendo coletividade entre a equipe em busca dos mesmos ideias. Uma boa convivência resulta em bons resultados, e um líder interativo consegue resultados positivos, profissionais capacitados e satisfação de líderes e colaboradores.

Chiavenato (2014) complementa que a comunicação como atividade administrativa tem dois propósitos principais: proporcionar informação e compreensão necessárias para que as pessoas possam se conduzir em suas tarefas; e proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, a cooperação e a satisfação nos cargos, promovendo um ambiente com espírito de equipe e um melhor desempenho.

Sendo assim, Dragani e Peressini (2011) destacam a comunicação empresarial como de fundamental importância dentro da organização, porém ressalta que ela precisa ser clara, objetiva e trabalhada de forma organizada, pois ela é um aparato necessário, e um instrumento de estratégia que quando bem utilizado permite a empresa conquistar o sucesso no ambiente mercadológico em que está inserida, ainda facilita a tomada de decisão e o alcance de objetivos. Tibúrcio e Santana (2014), complementa que a comunicação é considerada uma vantagem competitiva por proporcionar o crescimento organizacional, permitir que os funcionários tenham conhecimento da empresa que trabalham, levando em consideração o controle e a conquista de seu público interno da corporação.

De acordo com Baylão et al. (2014), vem sendo adotado uma nova visão de comunicação, onde a mesma traz um conceito de sociedade do conhecimento, contemplando o comportamento das pessoas para a rapidez e clareza dentro das organizações para que mudassem ideias e tradições, levando em consideração também a participação das pessoas

envolvidas no ambiente para identificarem as dificuldades e sua eficácia na recriação e transformação da organização como aprendizagem.

Dias e Nascimento (2016) contempla que a comunicação é de grande importância nas organizações, atribuindo a ela a responsabilidade de propagar comunicados, alegando que seus ruídos podem causar grandes prejuízos em parcerias com outras empresa e clientes, e que quanto mais específica e clara facilitará no alcance de objetivos, evitando a não compreensão e problemas futuros.

Cardozo e Silva (2014) afirmam que o relacionamento entre as pessoas nas organizações é de grande importância, pois a mesma proporciona melhoria no ambiente de trabalho, gerando motivação nas pessoas, facilitando o alcance de objetivos, estimulando o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores, considerando-se que o relacionamento entre as pessoas é uma peça fundamental na obtenção do sucesso nos relacionamentos.

2.2.2 Tipos de comunicação

Sabendo-se da importância da comunicação para a sobrevivência e o sucesso de uma organização, destaca Oliveira (2013) que a comunicação ocorre na mesma configuração que a estrutura organizacional, podendo ser formal e informal. A comunicação formal é aquela que é estabelecida de acordo com os parâmetros da empresa, é cuidadosamente planejada, viabilizada e verificada dentro de uma estrutura hierárquica.

A comunicação informal surge das necessidades das pessoas de se comunicarem de forma mais clara e da precisa realização de seus interesses. Explica Oliveira (2013) que, a comunicação informal pode fortalecer a comunicação formal, quando bem utilizada pelo gestor, podendo o mesmo utilizar-se de artifícios estratégicos para amenizar os impactos negativos, cabendo ao mesmo controlar o fluxo de comunicação formal e informal.

De acordo com Diniz et al. (2012), a comunicação formal possibilita a organização controlar a comunicação institucional, porém causa insegurança aos funcionários, considerando-se que estes não levaram soluções de problemas aos seus superiores devido a uma política de privacidade da própria empresa e comunicação informal encontra barreiras pela própria estrutura hierárquica, levando em consideração que a informal é considerada maléfica quando gera boatos e fofocas.

A comunicação formal pode ser totalmente planejada e controle, de acordo com uma estrutura hierárquica, e a comunicação informal é estabelecida pela troca de informações,

ligadas diretamente aos interesses pessoais, sem vínculos com a comunicação formal, descrevendo o mesmo, que esse tipo de comunicação pode gerar situações desagradáveis através de ruídos. (OLIVEIRA, 2013)

Percebe-se que dentro de uma organização, a mesma pode ser dividida em dois tipos, sendo uma organização formal, onde segue um padrão hierárquico com normas escritas e formal, e outra organização informal, não seguindo modelos e nem padrões. Tem-se a comunicação como um artefato de grande importância organizacional facilitando a interação e a troca de informação entre seus elementos e o alcance de objetivos, deve-se ressaltar que a comunicação apresenta um formato parecido com o da estrutura por se classificar também em dois tipos, comunicação formal, baseada em aparatos formais e bem planejados pela organização facilitando o controle e comunicação informal que surge a partir da interação entre as pessoas em busca de interesses comuns, sem suceder nenhuma formalidade.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa realizada neste trabalho classifica-se como de natureza básica. Isto porque de acordo com Gil (2010), é o estudo para a obtenção de informações. Quanto ao objetivo do trabalho, é do tipo exploratória. Segundo Lakatos e Marconi (2017), a pesquisa exploratória busca identificar os elementos causadores do evento. Utilizou-se também de fontes bibliográficas para fundamentar o estudo. Conforme Gil (2010), trata-se de uma pesquisa elaborada com base em aparatos já existentes, como livros, revistas, eventos científicos, entre outros.

O presente trabalho apresenta uma abordagem quantitativa. Esta opção se justifica porque, de acordo com Lakatos e Marconi (2017) a pesquisa quantitativa refere-se a quantificação em relação aos dados e métodos utilizado para análise e procedimentos dos dados apurados. Na presente pesquisa é realizado um estudo de caso, pois segundo Ludwig (2012), estudo de caso consiste na pesquisa profunda e detalhada, que permita o maior detalhamento.

O trabalho realizou-se em uma empresa de móveis e eletros, estabelecida na cidade de Iguatu – Ceará. A pesquisa foi realizada com os colaboradores da empresa, totalizando 17 funcionários na organização. Participaram todas as pessoas maiores de 18 anos, e que estavam presentes no dia da realização da pesquisa e que concordaram em participar da pesquisa e não participaram da pesquisa os funcionários de férias ou licença.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário estruturado com perguntas objetivas, aplicado a todos os funcionários da empresa investigada. Foi utilizado o programa da Microsoft Excel para realizar os cálculos das frequências de ocorrências das respostas obtidas.

De acordo com a resolução 510/2016, o trabalho científico deve ser benéfico para o ser humano, a comunidade e a sociedade na qual se encontra inserido, proporcionando qualidade de vida digna assentando-se no respeito aos direitos civis, sociais, culturais e a um meio ambiente ecologicamente proporcional. De acordo com a resolução citada, o estudo apresentou como riscos inerentes: desconforto, vergonha, como também constrangimento, caso não saiba responder as perguntas do questionário, configurando-se como riscos mínimos. Para amenizar referidos riscos, os entrevistados foram esclarecidos sobre a possibilidade de desistirem a qualquer momento de participarem da entrevista, bem como as perguntas foram lidas e explicadas em seus objetivos. Como benefícios provenientes do estudo vislumbrou-se a expansão do estudo sobre comunicação no contexto acadêmico para que venha ser útil para o conhecimento dos estudantes sobre a estrutura organizacional da empresa de moveis e eletros no município de Iguatu-CE e as relações formal-informal existentes na mesma, bem como para futuros estudos desta natureza em outras organizações.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este trabalho buscou estudar a dinâmica da comunicação formal e informal existente dentro da organização. Foi escolhido uma empresa de móveis e eletros localizado na cidade de Iguatu-Ce. Participaram da pesquisa 17 funcionários que encontravam-se presente no momento da coleta.

A princípio, buscou-se identificar o perfil socioeconômico dos entrevistados, o qual está delineado na tabela a seguir:

Tabela 01 – Perfil Sócio Profissional dos Entrevistados

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	INDICADOR (%)
Gênero	Masculino	35%
	Feminino	65%
Idade	17 – 29 anos	29%
	30 – 39 anos	65%
	40 - 49 anos	6%
	Acima de 50 anos	-
Escolaridade	Fund. Completo	-
	Fund. Incompleto	-

	Médio Completo	47%
	Médio Incompleto	6%
	Superior Completo	12%
	Superior Incompleto	29%
	Superior Cursando	6%
	Pós-graduado	-
Tempo de Serviço na Empresa	Até 1 ano	24%
	Entre 1 e 2 anos	18%
	Entre 2 e 3 anos	12%
	Acima de 4 anos	47%

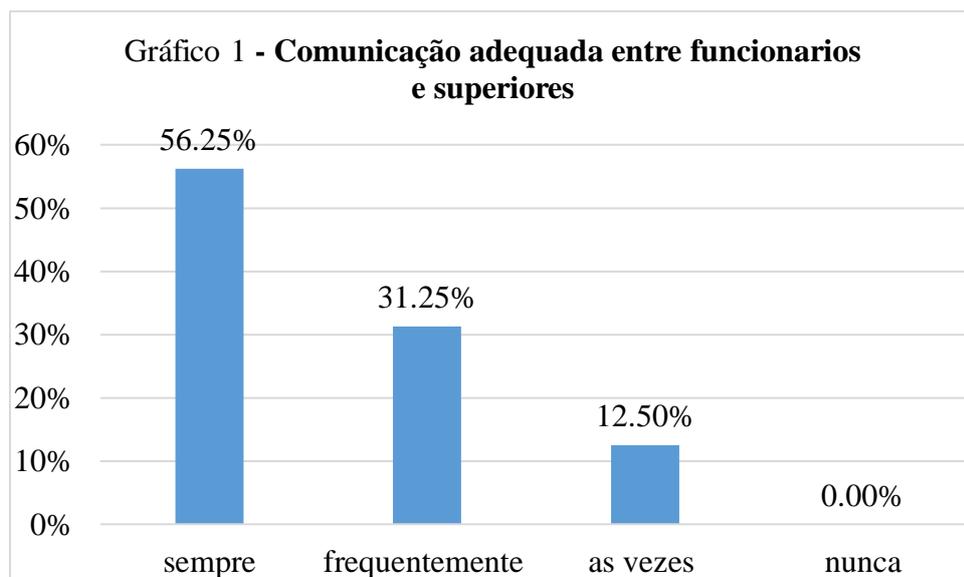
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

A Tabela 01 traz uma perspectiva sobre o perfil sócio profissional dos colaboradores da empresa investigada, com vistas caracterização do profissional atuante dentre das organizações e que, portanto, constitui os elementos que participam do processo de comunicação, ora emissários, ora receptores de mensagens formais e/ou informais.

O profissional ao qual a pesquisa apresenta, considerando apenas os resultados com maior expressividade, trata-se de sujeitos do sexo feminino (65%), com idade entre 30 e 39 anos (65%), com escolaridade em nível de Ensino Médio Completo (47%) e que já estão na empresa como colaboradores por mais de quatro anos (47%).

Os resultados apontam para um fenômeno que vem ganhando força nas últimas décadas: a ampliação da participação feminina no mercado de trabalho. Percebe-se, através dos dados, que as mulheres da empresa estudada, são pessoas com maior experiência de vida e demoram mais tempo nas empresas em que trabalham. Fernandes (2013) ressalta que a conquista da mulher na sociedade é uma constante, que ganha cada vez mais espaço no cenário mercadológico.

No Questionário B buscou-se elencar os elementos existentes e contribuintes para a dinâmica da comunicação organizacional. No primeiro gráfico, a proposta é apresentar se é considerada adequada a comunicação entre superiores e funcionários.



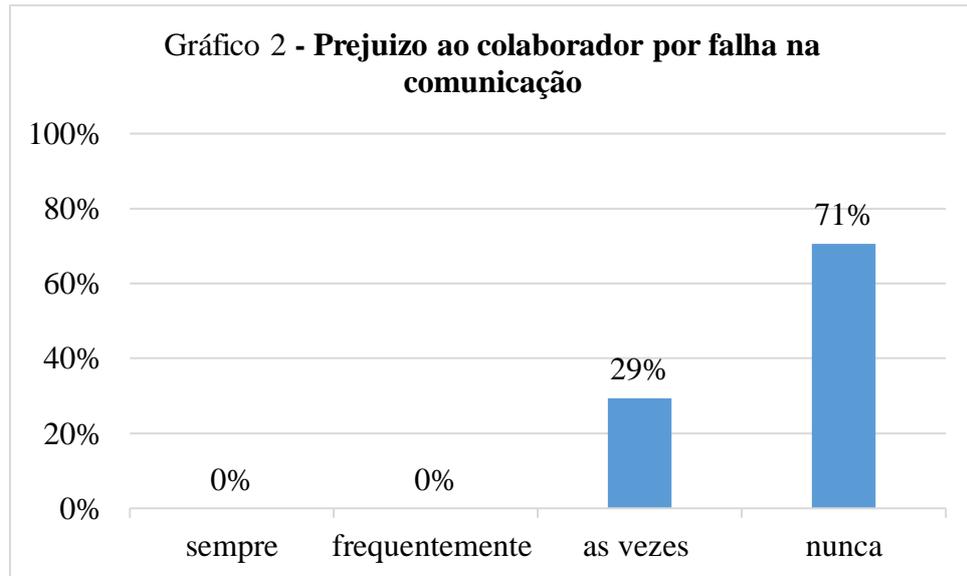
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O Gráfico 1, aponta para 56,25% dos funcionários que dizem ser comunicação sempre adequada na empresa. Outros 31% acreditam que a comunicação é adequada frequentemente, enquanto 13% dizem acontecer às vezes.

Os resultados indicam que a comunicação entre funcionários e seus superiores acontecem adequadamente, o que caracteriza a empresa como sendo atenta aos seus colaboradores, reduzindo as barreiras que impedem a relação dos níveis hierárquicos mais altos com os níveis operacionais.

Dias e Nascimento (2016), descrevem que a comunicação é de grande importância dentro da organização, e que seu principal objetivo é transmitir informações. Estas são fundamentais, dentre outras, para o desempenho desejado das atividades rotineiras da organização, assim como a manutenção de um clima organizacional saudável, onde todos os agentes estejam em sintonia com o objetivo da empresa.

Contudo, há de se considerar que além do fluxo constante da comunicação dentro das organizações, é imprescindível que ela aconteça de forma íntegra, sem falhas, ou o mínimo possível. Esta é a proposta da indagação seguinte da pesquisa, e que estão apresentadas no gráfico seguinte: se há prejuízo ao colaborador por falhas na comunicação dentro da organização.



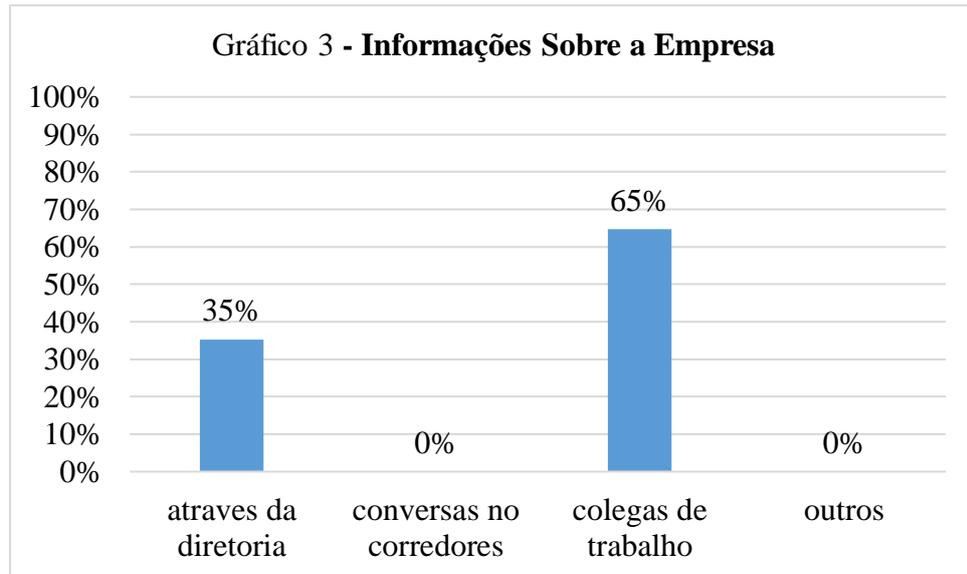
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

No gráfico acima se constata que 71% dos funcionários consideram nunca ter sido prejudicado por falha na comunicação, porém, 29% relataram ter ocorrido prejuízo por algum ruído nesse processo.

Os resultados dessa pertinência corroboram com o Gráfico 1, pois quando a comunicação acontece de forma adequada, as possibilidades de falha são reduzidas. No entanto, deve-se considerar os mais de um quarto (29%) dos colaboradores apontando para ocorrência de falhas na comunicação. Fenômeno que pode ser investigado posteriormente em pesquisas mais incisivas.

Vale ressaltar o que Dragani e Peressini (2011) destacam sobre comunicação dentro das organizações, onde além da grande importância, quando bem utilizada, de forma clara e objetiva e sem falhas, torna-se um instrumento estratégico na conquista do sucesso. Isso porque torna homogêneo o grupo de colaboradores e faz com que a linguagem dentro da empresa seja comum a todos.

Além disso, é importante para o colaborador saber onde encontrar informações precisas sobre a empresa, quando necessário. Essa indagação é colocada no Gráfico 3, sob a questão: onde o colaborador encontra informações necessárias sobre a empresa.



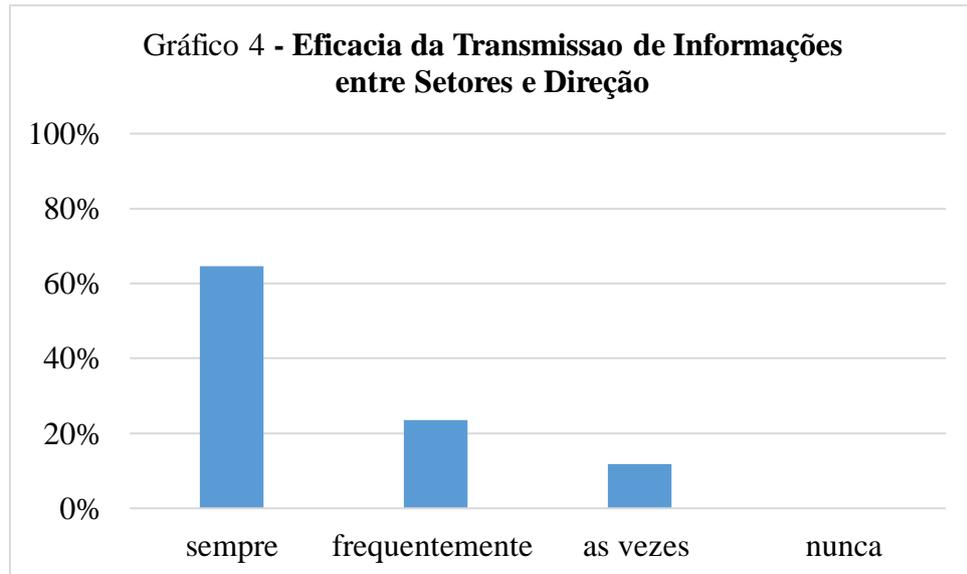
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Com os resultados obtidos no gráfico apresentado acima, tem-se que 65% das informações sobre a empresa são encontradas através de colegas de trabalho, e 35% são encontradas através da diretoria. Um dado curioso é a não indicação de conversas em corredores, espaços considerados de fluxo livre para conversas, inclusive informais, mas que indicam uma ausência de assuntos formais nesses espaços.

Para afirmar essa ocorrência da comunicação informal dentro da organização, Oliveira (2013), aponta-a como sendo a estabelecida pela troca de informações de interesses pessoais e surge a partir das necessidades das pessoas se comunicarem de forma mais aberta, despojada de qualquer formalização advinda da própria empresa.

Apesar de os entrevistados a possibilidade de obterem informações a partir da diretoria da empresa, há uma preponderância significativa quando essas são buscadas através de colegas de trabalho. Nesse sentido, há uma forte indicação de colaboração entre os funcionários da empresa, no sentido de ajudar uns aos outros na rotina de suas atividades.

Outra proposta apresentada nesta pesquisa consiste em descobrir a eficácia na troca de informações entre os setores da empresa e a direção. Os resultados podem ser percebidos no gráfico a seguir.



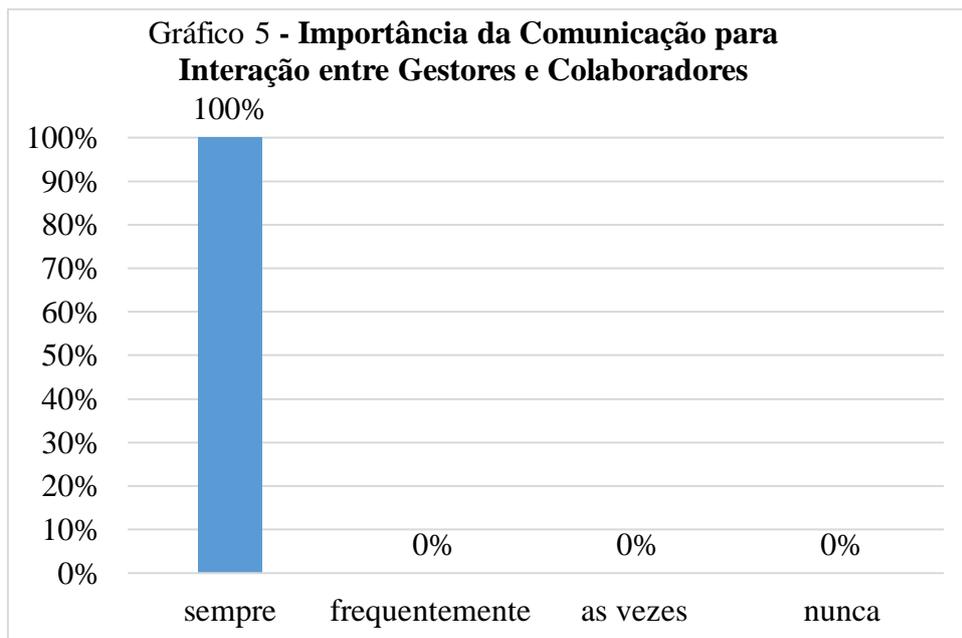
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O gráfico acima mostra que 65% dos funcionários consideram que ocorre a eficácia na troca de informações entre setores e direção. Outros 24% dizem que acontece com frequência, enquanto 12% relatam que a eficácia das informações acontece somente às vezes.

Nesse sentido, Oliveira (2013) descreve que uma empresa sofre influência da comunicação existente dentro da mesma, onde o convívio entre os colaboradores deve acontecer de forma clara e rápida em quaisquer níveis. Ou seja, é importante o fluxo de informações acontecer entre os pares e a direção, concomitantemente, porém a de se considerar também a eficácia dessas informações, para que estas sejam projetadas na direção assertiva das decisões e atividades desempenhadas.

Lemes (2014) diz que dentro de uma organização, um dos elementos considerado importante é uma comunicação eficaz entre funcionários e empresa e que quando isso acontece melhora o relacionamento entre as pessoas. Isso afeta diretamente os resultados da finais da empresa, no alcance dos objetivos e, ocasionando, uma grande duração de suas atividades no mercado.

Diante disso, cabe aprofundar ainda mais esse estudo, no intuito de descobrir o quanto é importante para os colaboradores, o processo de comunicação que fomente a integração entre os níveis hierárquicos da empresa. Esta é uma proposta da questão a seguir, que tem seus resultados apresentados no Gráfico 5.



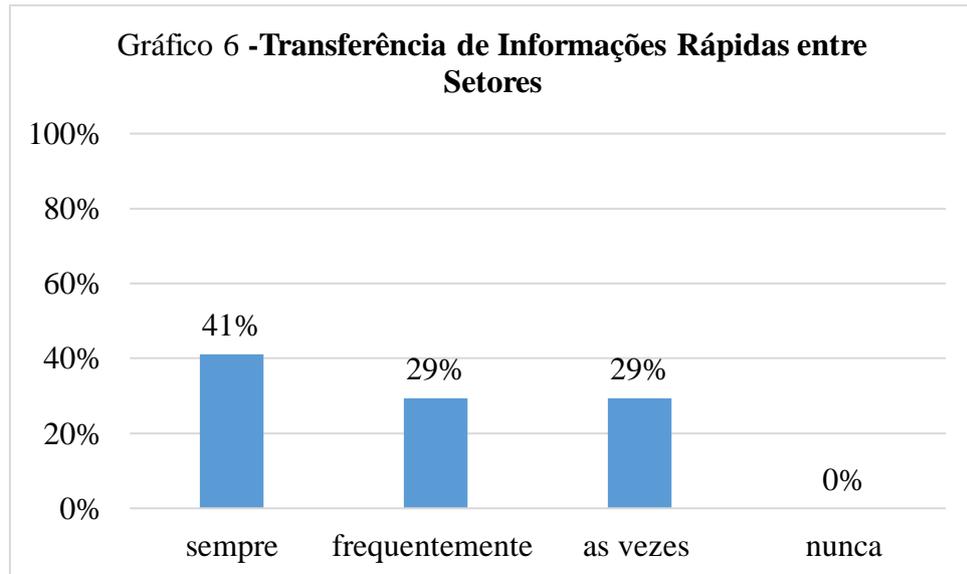
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

De acordo com o Gráfico 5, percebe-se que 100% dos funcionários da organização consideram que a comunicação sempre é considerada importante para a interação entre gestores e colaboradores.

A unanimidade a respeito da importância da comunicação no processo de interação entre gestores e colaboradores denota um fator relevante na empresa. Implica afirmar que a relação entre subordinados e superiores é bastante saudável e que fortalece a ideia de que a comunicação tem sido fundamental nessa harmonia entre esses níveis hierárquicos.

Diante desse resultado encontrado, Chiavenato (2013) diz que a comunicação tem a finalidade de disponibilizar informação e compreensão para a realização de tarefas, além disso motivar os colaboradores a desempenharem suas atividades de maneira que culminem na satisfação profissional de cada indivíduo, sem deixar de contribuir para os resultados da empresa.

A pertinência seguinte da pesquisa pretende saber com que rapidez ocorre a transferência de informações entre os setores da empresa. Os resultados podem ser consultados no gráfico a seguir.



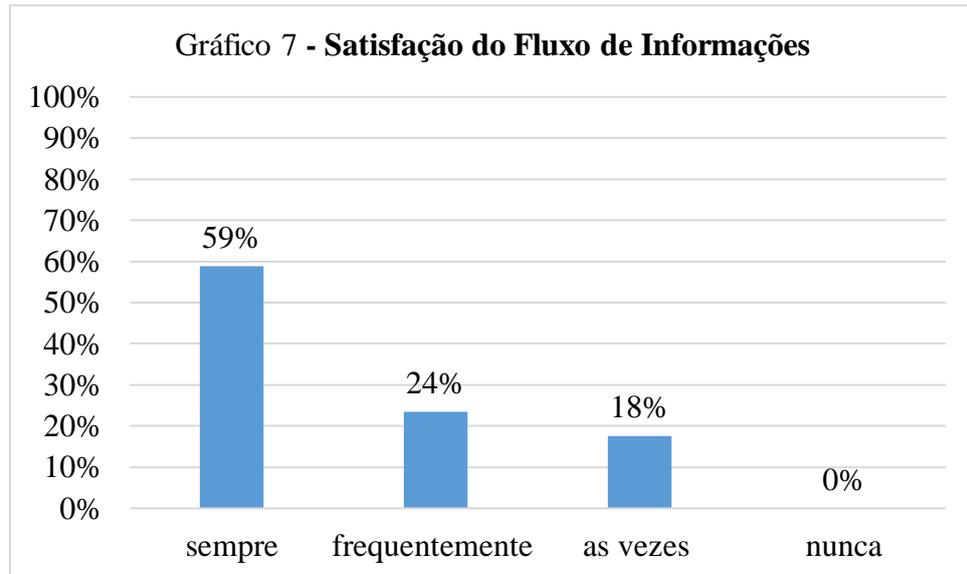
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Na discussão do gráfico acima é percebido que 41% dos funcionários consideram que sempre ocorre a rapidez na transferência de informações entre setores. Enquanto 29% declaram que acontece com frequência e outros 29% dizem esse fenômeno ocorre apenas às vezes.

O fluxo e a eficácia são elementos importantes para boa circulação de informações dentro da organização. Isso remonta uma comunicação que caminha no sentido do sucesso das ações da empresa. Contudo, cabe aludir para velocidade com que a comunicação acontece, isso porque a dinâmica do mercado exige estratégias que coloquem a empresa em competitividade, sendo portanto, imprescindível a rapidez com a qual as informações circulem.

Diante desse cenário, Bueno (2009) destaca que para que ocorra uma boa comunicação organizacional não conta somente com gestores, mas sim com todos os funcionários para que seja firmado uma relação constante. Quando há uma boa relação entre todos esses atores, torna-se mais fácil a circulação de informações.

Nesse sentido, o estudo em apresentação quis saber sobre a satisfação dos colaboradores quanto ao fluxo de informações dentro da organização pesquisada. O Gráfico 7 permite analisar a perspectiva dos entrevistados.



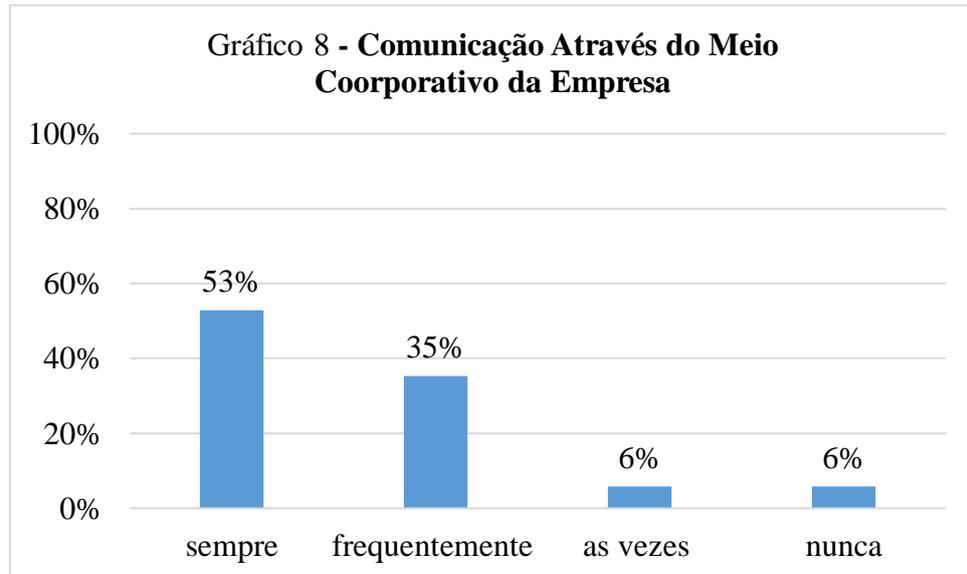
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

No gráfico acima percebe-se que 59% dos funcionários consideram que sempre estão satisfeitos com o fluxo de informações circulando na empresa. Outros 24% dizem que essa satisfação é frequente. Por outro lado, 18% afirmam que essa satisfação ocorre apenas às vezes.

Sendo assim, Chiavenato (2013) descreve que a comunicação deve fluir de forma otimista, certa e clara entre todos os colaboradores, sem distinção de cargo. E essa fruição é o que torna a comunicação, como já demonstrada nos gráficos anteriores, importante, rápida e eficaz.

Greef e Freitas (2012) diz que onde as informações fluem, são utilizadas técnicas de avaliação dos processos, ferramentas de desenvolvimento para melhoria de práticas e atividades em grupo, o tempo, a estrutura e o custeio. Essas oportunidades permitem o melhor conhecimento e o conhecimento interno, utilizando das informações para crescer externamente e internamente.

Outra proposta apresentada na presente pesquisa é saber se a empresa utiliza o meio corporativo existente na mesma para comunicar. Os resultados estão representados no gráfico a seguir.



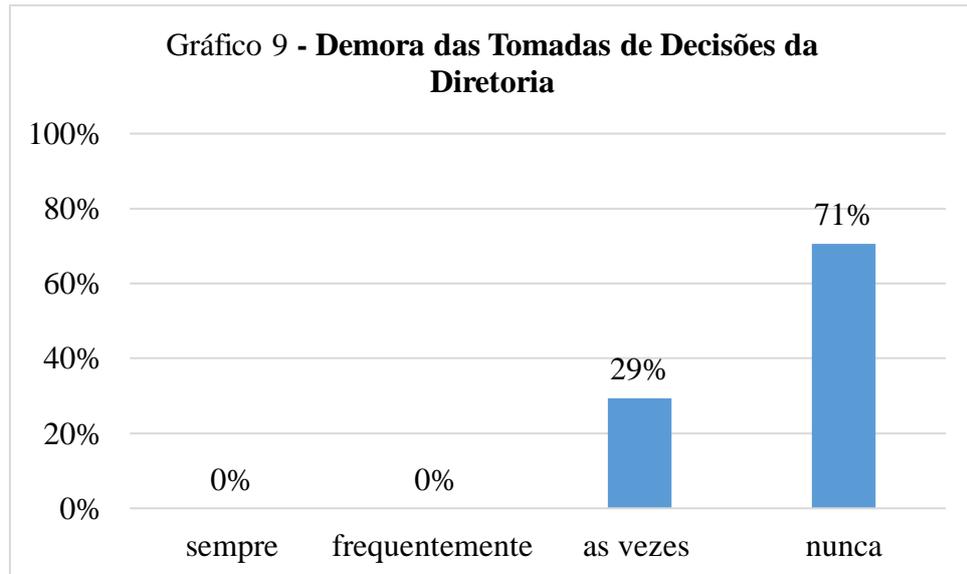
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Diante do gráfico, tem-se que 53% dos funcionários dizem que sempre é utilizado o meio corporativo da empresa para transmitir informações. Também 35% consideram que a informação por esse meio é utilizado com frequência. Ao passo que 6% dizem que isso ocorre apenas às vezes e outros 6% informam nunca acontecer a utilização dessa maneira.

De acordo com Tibúrcio e Santana (2014), é de grande importância o gerenciamento da comunicação de uma empresa, devendo-se monitorar e cativar os seus funcionários, pois considera perdido todos os esforços e investimentos feitos se seus funcionários não tem o conhecimento da empresa em que trabalham.

Baylão et al. (2014), aborda que essa nova era de conhecimento traz a visão da necessidade de descentralização e flexibilidade estrutural, tendo como elemento principal o conhecimento, trazendo que quanto mais as organizações apoiam a participação de seus colaboradores em suas estratégias, alcançam agilidade e envolvimento coletivo, permitindo o conhecimento de suas dificuldades e sua própria remodelagem.

Com isso, busca identificar o processo de tomada de decisões da organização. Os resultados encontram-se no gráfico a seguir



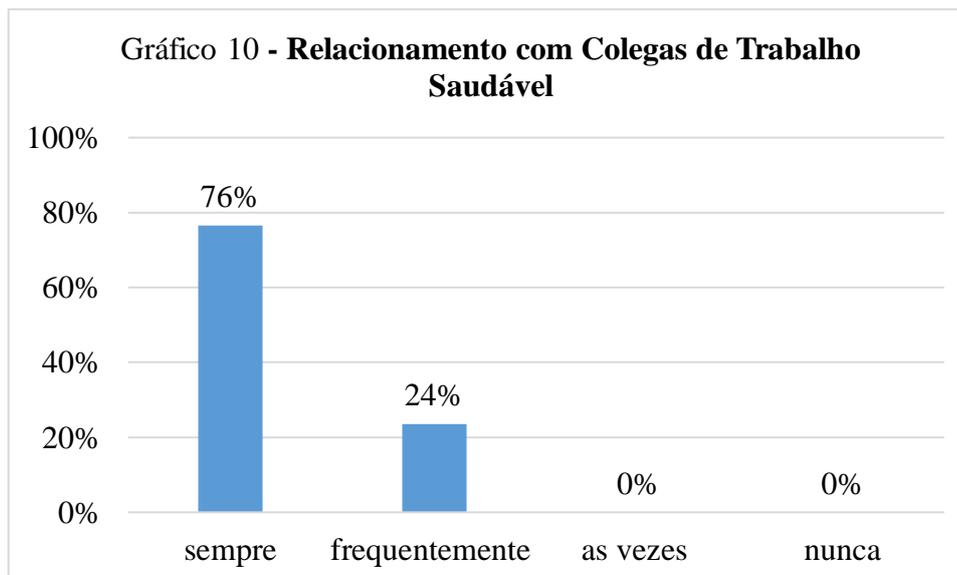
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

O gráfico nove mostra que 71% das pessoas consideram que as decisões tomadas pela direção nunca demoram a chegar até eles. Outros 29% consideram que acontece de às vezes demorar a chegar as informações.

É importante os colaboradores apontarem majoritariamente para rapidez das decisões tomadas pela direção da empresa. No entanto, a busca deve ser no sentido de maximização de todas as ações desenvolvidas dentro da organização e isso engloba também a prontidão da informação que deve ser emanada da direção aos colaboradores. Isso porque, melhora os resultados das atividades e reduz a possibilidade de falhas ou deficiência no desempenho organizacional.

Com isso, Lima (2012) diz que um líder preparado e motivador consegue atender as necessidades mostrando respostas e alternativas rápidas, isso desenvolve o potencial das pessoas gerando benefícios, satisfação e maior lucratividade, pois, logo que, o funcionário sente que tem responsabilidade no negócio e se sente satisfeito os resultados são positivos, levando em consideração a interação entre colaboradores e líderes.

A derradeira inquietação desta pesquisa consiste em saber a qualidade do relacionamento dos colaboradores com os seus colegas de trabalho. Os resultados são apresentados no Gráfico 10.



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Através do gráfico acima, observa-se que 76% dos funcionários consideram que o relacionamento com colegas de trabalho sempre acontece de forma saudável Assim como os outros 24% dizem que acontece frequentemente.

Isso demonstra que o clima organizacional da empresa investigada é saudável e que o reflexo disso é a relação entre os colaboradores e entre estes e a diretoria da organização. Sendo assim, Lima (2011) diz que quanto maior o relacionamento entre as pessoas, maior o alcance de resultados, gerando maior satisfação no ambiente de trabalho através do atendimento das necessidades humanas, assim os colaboradores se considerarão valorizados e capacitados para desempenhar a profissão.

Cardozo e Silva (2014) conclui que a interação entre os colaboradores nas organizações é muito significativa, possibilitando melhoria no ambiente de trabalho, motivando as pessoas, facilitando o alcance dos resultados, gerando desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores, tendo em vista que o relacionamento entre as pessoas é indispensável na conquista do sucesso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho mostra a importância da comunicação para uma organização, considerando que um dos fatores mais importantes da organização é a troca de informações realizada de forma eficiente entre a empresa e funcionários, desenvolvendo o relacionamento entre as pessoas no ambiente interno.

A ausência de uma comunicação adequada gera muitos problemas para a empresa, gerando desprazer, perda de confiança e a incredibilidade dos colaboradores. A comunicação organizacional estimula a interação entre as pessoas, a troca de valores, sentimentos e conhecimento, passando a ser entendida como um recurso indispensável e estratégico para as organizações.

O estudo conclui que a comunicação na empresa objeto da pesquisa é adequada e com poucas identificações de falhas. A fonte de informações mais requisitadas entre os colaboradores são os próprios colegas de trabalho e que essas informações são sempre transmitidas de forma eficaz. Também os colaboradores consideram importante a comunicação como forma de interação entre diretoria e subordinados, haja visto a rapidez com que as informações circulam no âmbito da empresa.

Essas conclusões implicam sugerir que a comunicação formal é suficiente dentro da empresa investigada, porém é notória a força com que se apresenta a comunicação informal. Esta, demonstra-se mais rápida e fácil dentro da dinâmica das relações entre os colaboradores, inclusive no auxílio a informações de ordem formalizadas. Diante disso, infere-se que ambos os tipos de comunicação são complementares e existem em harmonia na organização estudada.

Concluiu-se ainda nesse estudo que o fluxo das informações acontecem de forma satisfatória e que a comunicação também acontece por meio corporativo da empresa. Por fim, os colaboradores afirmaram que não há demora nas tomadas de decisões por parte da diretoria e que o relacionamento entre os colegas de trabalho é substancialmente salutar.

Importante destacar que os resultados aqui apresentados não esgotam as reflexões a cerca da comunicação formal e informal dentro das organizações. Pelo contrário, a pesquisa em conclusão permite a extensão de um conhecimento que deve ser construído e remodelado de acordo com as exigências que surgem, contribuindo a classe acadêmica, as empresas e a sociedade que se presente via colaboradores organizacionais.

REFERÊNCIAS

- BAYLÃO. A. L. da S, SCHETTINO. E. M. O, CHERRINE. **Gestão participativa nas organizações: uma via de transformação e aprendizagem.** SEGeT 2014: Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320173.pdf>> Acessado em: 23 mai. 2018.
- BARROS. D. M. L. de., MATOS. N. S. de. **A importância da comunicação organizacional interna e dos feedbacks gerenciais.** p.3-20, 2015: disponível em: <<http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/viewFile/1553/196>> Acessado em: 26 mar. 2018.
- BUENO. Wilson da Costa. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias/** Wilson da Costa Bueno. -2 ed. – São Paulo: Saraiva, 2009.
- CARDOZO. Carolina Garcia; SILVA. Leticia Oliveira Silva. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.** Interbio v.8 n.2, Jul-Dez, 2014. Disponível em: <http://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf> Acessado em: 21 mai. 2018
- CHIAVENATO. Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 - 6ª reimpressão.
- CHIAVENATO. Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração – 3. ed.** Barueri, SP: Manole, 2014.
- CURY. Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística.** 8. ed. rev. e ampl. – 8. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2013.
- D´ASCENÇÃO. Luiz Carlos M. **Organização, sistema e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos.** 1. ed. -7. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.
- DINIZ. A. Q.; SANTANA, D. T. de.; RODRIGUES, M. C.; WOIDA, L. M. **Comunicação organizacional.** p. 01, 2012, Garça- São Paulo: disponível em: <<http://www.univem.edu.br/anaiscpc2012/pdf/Artigos%20%20Comunicacao%20organizacional.pdf>> Acessado em: 09 nov. 2017.
- DIAS. J. A., NASCIMENTO. M. do S. A. Comunicação empresarial: a importância da comunicação nas organizações e o advento de novas tecnologias. **Revista Científica da FASETE 2016.2:** disponível em: <http://www.fasete.edu.br/revistarios/media/revistas/2016/comunicacao_empresarial_a_importancia_da_comunicacao_nas_organizacoes_e_o_advento_de_novas_tecnologias.pdf> Acessado em: 5 abr. 2018.
- DRAGANI. Luiz Antonio de oliveira; PERESSIN. Glenda leite. **Comunicação empresarial- a importância da comunicação dentro da organização.** p.01, 2011, Guapivari- São Paulo: disponível em: <<file:///C:/Users/Cliente380ZII/Downloads/-comunicacao-empresarial-a-importancia-da-comunicacao-dentro-da-organizacao.pdf>> Acessado em: 04 nov. 2017.

FERNANDES, Mônica Aparecida. **A inserção da mulher no mercado de trabalho: um estudo sob a perspectiva da psicologia.** Revista do Curso de Administração. PUC, Minas. Edição 2013. Disponível em: <http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v2013/artigos_v2013.htm>. Acesso em 20 Maio 2018.

FERREIRA. Patricia Itala, **Comunicação empresarial: planejamento, aplicação e resultados/** Patricia Itala Ferreira, Gustavo Malheiros. São Paulo: Atlas, 2016. 240 p.

GIL. Antonio Carlos, 1946 – **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2010.

GREEF. Ana Carolina; FREITAS. Maria do Carmo Duarte. **Fluxo enxuto de informação: um novo conceito.** Perspectivas em Ciência da Informação, v.17, n.1, p.37-55, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a03v17n1.pdf>. Acessado em: 21 mai. 2018

LAKATOS. Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica.** 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

LEMES. Priscila dos Santos. **A importância da comunicação interna nas organizações e suas ferramentas.** Assis – SP 2012. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0911261102.pdf>>. Acessado em: 06 mai. 2018

LIMA. Crislaine Aparecida Lamb de. **Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho /** Crislaine Aparecida Lamb de Lima. Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA -- Assis, 2011. 37p. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0811260987.pdf>>. Acessado em: 07 mai. 2018

LIMA. Josimara Alves. Liderança e tomada de decisão na organização. Videira – SC, 2012. Disponível em: < <https://www.google.com.br/search>>. Acessado em: 23 mai. 2018

LUDWIG. Antonio Carlos Will. **Fundamentos e pratica de metodologia científica.** 2. ed. – Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

MAXIMIANO. Antonio Cessar Amaru. **Fundamentos de Administração: Manual compacto para disciplinas TGA e introdução à administração.** 2. Ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA. Djalma de pinheiro Rebouças de. **Sistemas, organizações e métodos: uma abordagem gerencial.** 21. ed. – São Paulo: atlas, 2013.

ROBBINS. Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional.** Tradução técnica Reynaldo Marcondes. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

TIBURCIO. Jussara Santana; SANTANA, Lídia Chagas de. **A comunicação interna como estratégia organizacional.** 2014. Disponível em: <http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2_COMUNICACAO_INTERNA ESTRATEGIA.pdf>; Acessado em: 06 mai. 2018.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário para Pesquisa

A – PERFIL SOCIOECONÔMICO DO ENTREVISTADO

1- Gênero: <input type="checkbox"/>) Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	2- Idade: <input type="checkbox"/> 17 a 29 anos <input type="checkbox"/> 30 a 39 anos <input type="checkbox"/> 40 a 49 anos <input type="checkbox"/> Acima de 50 anos	3- Escolaridade: <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental completo <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio completo <input type="checkbox"/> Ensino Médio incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior completo <input type="checkbox"/> Ensino Superior incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Superior cursando <input type="checkbox"/> Pós graduado	4- Tempo de serviço na empresa: <input type="checkbox"/> 1 ano <input type="checkbox"/> 2 anos <input type="checkbox"/> 3 anos <input type="checkbox"/> acima de 4 anos
Profissão:			
Cargo na empresa:			

B – QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA

5- Como você considera a comunicação entre superiores e funcionários adequada: <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca	6- Você considera já ter sido prejudicado na realização de tarefas por falha na comunicação? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca
7- Onde você encontra as informações que deseja saber sobre a empresa? <input type="checkbox"/> através da diretoria <input type="checkbox"/> conversas no corredores <input type="checkbox"/> colegas de trabalho <input type="checkbox"/> outros	8- Transmissões de informações entre setores e direção são eficazes? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca
9- A comunicação é considerada importante para a interação entre gestores e colaboradores? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca	10- Rapidez na transferência de informações entre setores? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca
11- Fluxo de Informações é satisfatório? <input type="checkbox"/> sempre	12- Utilização de comunicação pelo meio corporativo da empresa?

<input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca	<input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca
13 – As decisões tomadas pela direção da empresa demoram a chegar até você? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca	14 – Você considera seu relacionamento com os colegas de trabalho saudáveis? <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> frequentemente <input type="checkbox"/> às vezes <input type="checkbox"/> nunca