



**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC "ALBERTO SANTOS DUMONT"  
Técnico em Secretariado**

**ADRIELLY DOURADO SANTOS CORREA  
DÉBORA DA SILVA AMORIM JACÓ  
EMERSON DA SILVA SOARES  
EVELLYN DIAS DA SILVA  
MARIA VITÓRIA NOGUEIRA LISBOA**

**COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E TECNOLOGIA:  
Ferramentas do Profissional em Secretariado no Ambiente de  
Trabalho**

**Guarujá**

**2016**

**ADRIELLY DOURADO SANTOS CORREA – nº 01**

**DÉBORA DA SILVA AMORIM JACÓ – nº 09**

**EMERSON DA SILVA SOARES – nº 12**

**EVELLYN DIAS DA SILVA nº 13**

**MARIA VITÓRIA NOGUEIRA LISBOA – nº 23**

**Turma: 3S**

## **COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E TECNOLOGIA**

### **Ferramentas do Profissional em Secretariado no Ambiente de Trabalho**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Secretariado da ETEC Alberto Santos Dumont, orientado pelos Professores: Areta Lins Pita Leal e Marcos Roberto Diniz como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Secretariado.

**GUARUJÁ**

**2016**

Aos professores e orientadores Areta Lins Pita Leal e Marcos Roberto Diniz, pelo apoio e conhecimentos transmitidos, e pela jamais falta de esperança em todos nós alunos, de que conseguiríamos. A nós mesmos, uns aos outros, pelo convívio e compromisso.

A Deus, por ter nos sustentado com força e sabedoria para chegarmos até aqui.

Aos nossos orientadores Areta e Marcos, nossos preferidos, por todo apoio, conhecimento compartilhado, brincadeiras e incentivos que nos deram durante todo curso.

Aos nossos pais, que nos apoiaram psicológica e financeiramente, e com todo amor que têm por nós.

Aos nossos amigos que muitas vezes nos deram forças para prosseguir, desde o apoio psicológico, até as ajudas no lanche do dia a dia.

A todos esses citados, o nosso muito obrigado.

## RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido no sentido de que as tecnologias e seus softwares sejam vistas como mais uma ferramenta de auxílio ao processo de comunicação entre a externa e a interna de uma empresa, pois as novas tecnologias de informação e comunicação estão presentes no dia a dia da sociedade atual. As tecnologias de informação e comunicação possibilitam ao indivíduo ter acesso a milhares de informações e complexidades de contextos, em um processo administrativo. Nessa situação, o presente trabalho apresenta a história e os tipos de comunicação e tecnologia, respectivamente. A ênfase é dada no uso da tecnologia e comunicação, e seus ambientes gratuitos que promovem o envolvimento dos contribuintes internos e externos com a empresa.

**Palavras-chave:** empresa; tecnologia; comunicação; história; tipos; informação.

## **ABSTRACT**

This work was developed in the sense that the technologies and their software are seen as another tool to aid the communication process between the external and internal to a company, as the new information and communication technologies are present on the day of present society. Information and communication technologies enable the individual to have access to thousands of information and complexity of contexts, in an administrative process. In this context, this paper presents the history and the types of communication and technology, respectively. The emphasis is on the use of technology in communication, and their free environments that promote the involvement of internal and external contributors to the company.

**Keywords:** company; technology; communication; history; type; information.

## RESUMEN

Este trabajo se desarrolló en el sentido de que las tecnologías y su software son vistos como otra herramienta para ayudar al proceso de comunicación entre el exterior e interior de una empresa, ya que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación están presentes en el día de la sociedad actual. Tecnologías de la información y de la comunicación que permite que la persona pueda tener acceso a miles de información y complejidad de los contextos, en un proceso administrativo. En este contexto, este documento presenta la historia y los tipos de comunicación y la tecnología, respectivamente. El énfasis está en el uso de la tecnología en la comunicación, y sus ambientes libres que promueven la participación de los colaboradores internos y externos a la empresa.

**Palabras-clave:** tecnología; comunicación; historia; tipos; información.

## LISTA DE GRÁFICOS

1. Como a empresa utiliza a tecnologia na comunicação interna? ..... 17
2. Quais as formas que a empresa utiliza a tecnologia a favor da mesma? ... 18
3. Quais são os meios tecnológicos utilizados para a comunicação externa? 18
4. A comunicação interna funciona de forma adequada? ..... 19
5. Para a comunicação interna, a empresa utiliza meios tecnológicos ou outros meios? ..... 19
6. Qual o meio de se comunicar na empresa que você acha mais eficiente? . 20
7. Como a empresa associa comunicação a tecnologia? ..... 20
8. Quais os recursos (tecnológicos ou outros) que a sua empresa adotaria para o aperfeiçoamento da comunicação dentro da mesma? ..... 21



# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>2 HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>3 O QUE É COMUNICAÇÃO? .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Tipos de Comunicação .....</b>	<b>11</b>
<b>4 O QUE É TECNOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 Enterprise Resource Planing .....</b>	<b>12</b>
<b>5 HISTÓRIA DA TECNOLOGIA .....</b>	<b>14</b>
<b>6 APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO .....</b>	<b>15</b>
<b>7 APLICAÇÃO DO MARKETING PESSOAL NA COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>8 PESQUISA DE CAMPO: Funcionamento da Comunicação Interna e Externa .....</b>	<b>17</b>
<b>9 FALHAS NA COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>10 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>23</b>
<b>11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>25</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A trajetória da comunicação relaciona-se intimamente com as transformações históricas e sociais da humanidade.

A comunicação empresarial surge, neste contexto, devido aos importantes processos estruturados para lidar com o fluxo de informações (consolidação de imagem, venda de seus serviços e ideais, e transmissão de seus valores e responsabilidades sociais com a comunidade) que trafegam interna e externamente no âmbito empresarial, com o necessário e essencial uso da tecnologia.

Este tema tem como principal foco a tecnologia da informação e comunicação, e como esta é usada interna e externamente, tendo em vista a preocupação das empresas com a formação social e profissional de seus funcionários, atentando para o desenvolvimento da postura ética e social dos mesmos.

Nosso objetivo geral é discutir os acontecimentos do dia a dia, a todo fim de expediente, com cada departamento e seus funcionários.

No primeiro capítulo abordamos o que é comunicação e os tipos desta. No segundo capítulo será relatado a História da Comunicação. Após, será descrito o que é tecnologia. Em seguida, relataremos a História da Tecnologia. Depois, explicaremos a aplicação da tecnologia da informação na comunicação no ambiente de trabalho. A seguir, explicaremos sobre Marketing Pessoal. Então, será abordado o relato de caso. Em seguida, será apresentado as Falhas na Comunicação. Brevemente, será exposta as referências bibliográficas. E por fim, as considerações finais.

O método de pesquisa utilizado foram reuniões dos integrantes do grupo em sala de aula, extração de trechos de livro, pesquisas de campo em empresas públicas e privadas, mas principalmente, utilização do laboratório de informática da própria escola, para pesquisas na internet de artigos e matérias sobre o tema.

## 2 HISTÓRIA DA COMUNICAÇÃO

Os homens das cavernas, com seu cérebro rudimentar, deviam se comunicar através de gestos, posturas, gritos e grunhidos, assim como os demais animais não dotados da capacidade de expressão mais refinada.

Com certeza, em um determinado momento desse passado, esse homem aprendeu a relacionar objetos e seu uso e a criar utensílios para caça e proteção e pode ter passado isso aos demais, através de gestos e repetição do processo, criando assim, uma forma primitiva e simples de linguagem.

Com o tempo, essa comunicação foi adquirindo formas mais claras e evoluídas, facilitando a comunicação não só entre os povos de uma mesma tribo, como entre tribos diferentes. As primeiras comunicações escritas (desenhos) de que se têm notícias são das inscrições nas cavernas 8.000 anos a.C.

O povo sumério, considerada a uma das mais antigas civilizações do mundo, já ocupava a região da Mesopotâmia quatro séculos antes de Cristo. Essa civilização foi a primeira a usar o sistema pictográfico (escritas feitas nas cavernas, com tintas).

Esse tipo de escrita era utilizada, também, pelos egípcios que, em 3100 a.C., criaram seus hierósglyphós ou “escrita sagrada”, como os gregos as chamavam.

Um estágio moderno da comunicação humana foi a descoberta da tipografia (arte de imprimir), pelo alemão Johann Gutemberg, em 1445. Essa invenção multiplicou e barateou os custos dos escritos da época e abriu a era da comunicação social.

A comunicação interna é algo prioritário que deve merecer grande atenção. A disseminação da informação de dentro de uma companhia para fora também contempla a eficiência corporativa.

### 3 O QUE É COMUNICAÇÃO?

Comunicação é a ciência que cuida das interações entre os seres por meio do compartilhamento de informações. É por meio da comunicação que existe a compreensão entre todos. Já a comunicação empresarial é a área estratégica de planejamento dentro do contexto de uma empresa.

Sem esta, não seria alcançado diversos objetivos da empresa, pois muitos fariam suas tarefas de forma errada, sem tirar suas dúvidas e etc.

A palavra é uma derivação do latim *communicare*, cujo significado partilhar, tornar comum.

#### 3.1 Tipos de Comunicação Empresarial

A comunicação interna é algo prioritário que deve merecer grande atenção, pois uma boa estratégia de comunicação entre os colaboradores contribui para uma boa empresa. A disseminação da informação de dentro de uma companhia para fora também contempla a eficiência corporativa, porque uma corporação não apresenta proventos sem seus clientes satisfeitos.

Conheça alguns dos meios de comunicação:

- **Jornal mural:** publicação corporativa dirigido ao público interno da empresa. Os temas estão ligados aos negócios da empresa, recursos humanos, saúde, responsabilidade social, cultura e lazer.
- **Intranet:** canal da web voltado para a disseminação de mensagens corporativas e realização de atividades operacionais com o público interno da empresa.
- **Site:** o canal oferece ao seu público as informações segmentadas e diferenciadas, num contexto de comunicação informal.
- **Newsletter:** boletim informativo voltado aos diferentes públicos da organização com periodicidade regular.
- **E-mail corporativo:** Canal de comunicação entre os funcionários, e muitas vezes, entre empresa e cliente.

## 4 O QUE É TECNOLOGIA

A tecnologia é um produto da ciência que envolve um conjunto de instrumentos que visam à resolução de problemas. É uma aplicação prática do conhecimento científico em diversas áreas de pesquisa.

A palavra tecnologia tem origem no grego "tekhne" que significa "técnica, arte, ofício" juntamente com o sufixo "logia" que significa "estudo".

A tecnologia trouxe inúmeros benefícios para o homem, dos quais o principal foi tornar o trabalho mais fácil e mais produtivo. Interpretadas como motores do progresso, as inovações tecnológicas foram implantadas sem cuidado com seus possíveis efeitos prejudiciais. Dentre as várias ferramentas tecnológicas de apoio à decisão, podemos destacar as soluções de software em gestão empresarial, também conhecidas como **ERP (Enterprise Resource Planing)**.

### 4.1 Enterprise ResourcePlaning:

- **O que é Enterprise Resource Planning (ERP)?**

ERP é uma sigla em Inglês que significa Enterprise Resource Planning, que em português significa Planejamento dos Recursos da Empresa.

O software ERP é um sistema de informática responsável por cuidar de todas as operações diárias de uma empresa, desde o Faturamento até o balanço contábil, de Compras a fluxo de caixa, de apuração de impostos a Administração de Pessoal, de inventário de estoque às contas a receber, do ponto dos funcionários a controle do maquinário da fábrica, enfim, todo o trabalho administrativo e operacional feito numa empresa.

- **Como é dividido um software ERP?**

De forma simples, um software ERP em sua maioria é dividido em 3 camadas;

**Aplicação:** Nesta camada temos o software ERP com as suas funcionalidades, processos, cadastros (formulários dividido em campos) e demais dados necessários para a operação da empresa;

**Banco de Dados:** Os dados gerados na camada Aplicação devem ser armazenados de forma lógica no Banco de Dados (Possivelmente algum software ERP tenha que acessar o Banco de Dados por um mecanismo de conexão, não sendo uma conexão nativa);

**Framework:** Todo software ERP deve ter uma camada onde é possível configurar o sistema e também personalizá-lo, para isso é necessária uma camada de construção de novo código-fonte e sua compilação, para que assim, estas novas funcionalidades desenvolvidas, fora do ERP padrão, estejam disponíveis na aplicação.

- **Qual o objetivo do ERP?**

O ERP tem como objetivo organizar o trabalho numa empresa.

O ERP mantém todos os dados registrados e com base nestes dados é possível trabalharmos informações mais abrangentes e refinadas, tais como; *"Qual nosso produto mais vendido, Quem é o melhor cliente da empresa, Qual época do ano mais se vende determinado produto, Qual a margem do meu produto"* com o registro correto dos dados temos informações importantes sobre o negócio, aumentando a competitividade no mercado.

Com base no exposto acima, o ERP organiza o trabalho na empresa aplicando regras de negócios e parâmetros definidos para atender os processos e tarefas diárias feitas pelos funcionários das empresas.

- **Como o software ERP é utilizado atualmente nas empresas?**

Segundo pesquisas realizadas pelo Aberdeen Group (consultoria americana) estima-se que apenas 27,6% das funcionalidades disponíveis no software ERP são utilizadas.

Atualmente no Brasil e na América Latina, o ERP é utilizado de forma simples, ou seja, muitas funcionalidades e rotinas não são utilizadas, por desconhecimento ou dificuldade de organização interna das empresas. Estas mantêm foco principal em processos básicos de organização, e, ainda assim, nestes processos, com alto índice de retrabalho e não confiabilidade dos dados gerados.

## 5 HISTÓRIA DA TECNOLOGIA

Nos últimos anos do século XX, o lado negativo do progresso tecnológico tornou-se objeto de reflexão nas sociedades industrializadas, que se voltou para a busca de tecnologias alternativas menos agressivas ao meio ambiente.

De fato, a ciência teve quase sempre um importante papel no desenvolvimento tecnológico, mas nem toda tecnologia depende da ciência, pois a relação entre ambas atravessou diferentes estágios. No mundo clássico, tanto no Ocidente quanto no Oriente, a ciência pertencia à esfera aristocrática dos filósofos que especulavam sobre as raízes e a substância do conhecimento, enquanto a tecnologia dizia respeito à atividade dos artesãos. A partir da Idade Média, alguns filósofos e cientistas defenderam a idéia da colaboração entre as duas disciplinas, com a formulação de uma tecnologia científica e uma ciência empírica baseada nos mesmos princípios fundamentais.

Essa tese frutificou, sobretudo no século XIX, quando os grandes inventores se inspiraram em idéias de cientistas: Thomas Edison desenvolveu os sistemas de iluminação elétrica a partir dos trabalhos de Michael Faraday e Joseph Henry; Alexander Graham Bell inventou o telefone com base em Hermann von Helmholtz; e Marconi construiu seu primeiro sistema de telegrafia sem fio baseado nas pesquisas de Heinrich Rudolf Hertz e James Clerk Maxwell.

## **6 APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

A Tecnologia de Informação (conhecida pela sigla “TIC”) tem sido considerada como um dos componentes mais importantes do ambiente empresarial atual. Este nível de utilização oferece grandes oportunidades para as empresas que têm sucesso no aproveitamento dos benefícios oferecidos por este uso. Ao mesmo tempo, ele também oferece o desafio de identificar o nível de contribuição que esta tecnologia oferece aos resultados das empresas. Podem ser utilizadas das mais diversas formas, na indústria (no processo de automação), no comércio (no gerenciamento, nas diversas formas de publicidade), no setor de investimentos (informação simultânea, comunicação imediata) e na educação (no processo de ensino aprendizagem, na Educação à Distância).

A Tecnologia de Informação é precisa tanto para quem trabalha como para quem está à procura deste. Além de promover a globalização, também à criação de novos empregos e empresas, bem como novas formas de trabalho, organização, negociação e pagamento.

As organizações passam a ter um novo perfil institucional, aumentando sua responsabilidade e sua maneira de comportar-se diante das transformações mundiais. Nesse sentido, deparamo-nos com novas realidades. É neste cenário repleto de novidades que os profissionais terão de atuar diante de um mercado dinâmico, aberto e competitivo, fazendo uso de todos os meios tecnológicos disponíveis para está sempre à disposição da empresa.

Dentre as novas tecnologias de informação, a Internet é considerada a principal inovação, pois acarretou grandes mudanças nas formas das pessoas se comunicarem e também na forma de como a informação é repassada e trocada entre as pessoas.



## **7 APLICAÇÃO DO MARKETING PESSOAL NA COMUNICAÇÃO.**

Podemos definir de maneira mais completa possível o marketing pessoal como sendo o conjunto de estratégias, aplicadas de maneira coerente e planejada, que irão fazer com que você atribua um maior valor a sua imagem pessoal. Em poucas palavras, podemos dizer que o marketing pessoal é atribuir valor a sua imagem.

Muito mais do que apenas se auto-promover, ele é um conjunto de maneiras e possibilidades que irão fazer com que as pessoas o vejam de maneira muito mais positiva.

Um dos pontos mais importantes do marketing pessoal é a nossa capacidade de interagir e de influenciar positivamente através da comunicação interpessoal.

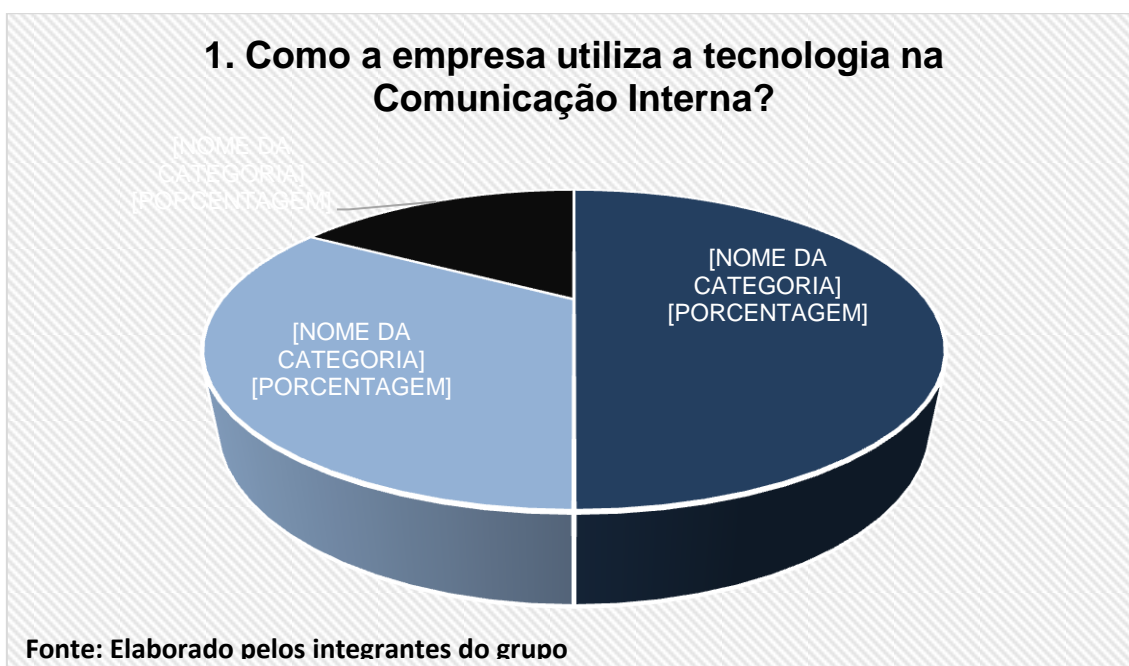
As palavras representam apenas uma pequena parte de nossa forma de expressão como pessoa. Estudos demonstram que numa apresentação diante de um grupo, 55% do impacto é determinado por nossa linguagem corporal, 38% é determinado pelo tom de nossa voz, e apenas 7% desse impacto tem a ver com o conteúdo de nossa apresentação.

Portanto, concluímos que, como parte de nosso marketing pessoal, devemos estar sempre atentos à forma como nos comunicamos, desenvolvendo continuamente nossa capacidade de influenciar positivamente as pessoas, não apenas através de nossa condição pessoal e profissional, mas principalmente pela forma como interagimos com elas.

## 8 PESQUISA DE CAMPO: FUNCIONAMENTO DA COMUNICAÇÃO EXTERNA E INTERNA

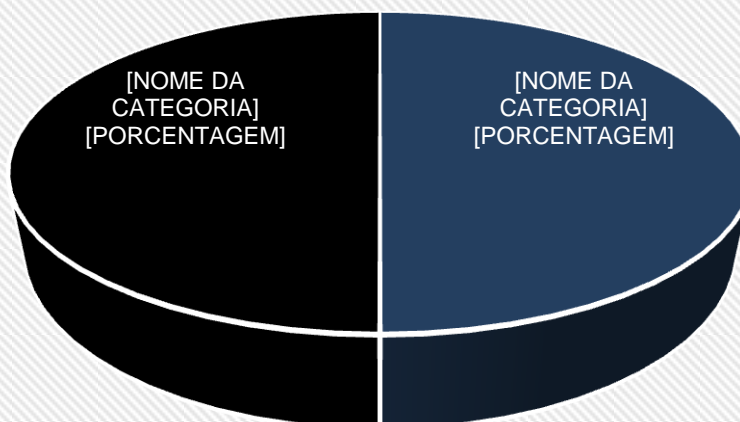
As pesquisas de campo foram realizadas com o intuito de conhecer como funciona a comunicação interna e externa de uma empresa, e conhecer também as diversas falhas na comunicação englobada com a tecnologia.

Os estudos de caso foram realizados nas seguintes empresas, com responsáveis pela comunicação nessas: Prefeitura Municipal de Guarujá; Hospital Santo Amaro; Casa Grande Hotel e Nextel.



A grande maioria utiliza o sistema Intranet para manter a comunicação interna, mas grande parte ainda utiliza seus meios pessoais.

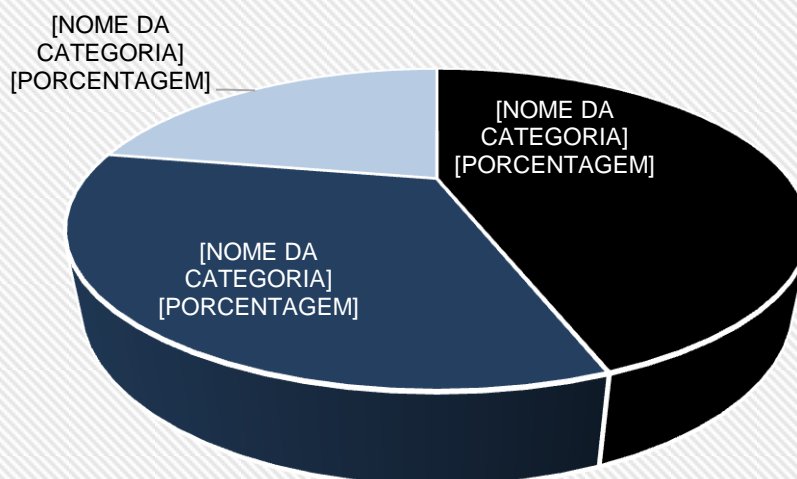
## 2. Quais as formas que a empresa utiliza a tecnologia a favor da mesma?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

A tecnologia é usada tanto para comunicação, como para divulgação de serviços e produtos que a empresa oferece. Assim, chega ao conhecimento dos responsáveis o que os clientes acharam de seus serviços, e a comunicação segue por esta.

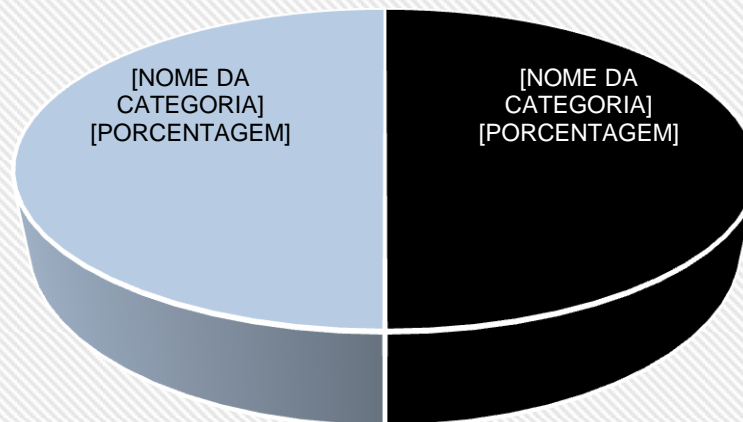
## 3. Quais são os meios tecnológicos utilizados para a comunicação externa?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

Os usuários de tais empresas procuram fazer suas reclamações e elogios via internet, e é onde ficam sabendo de novos serviços e etc.

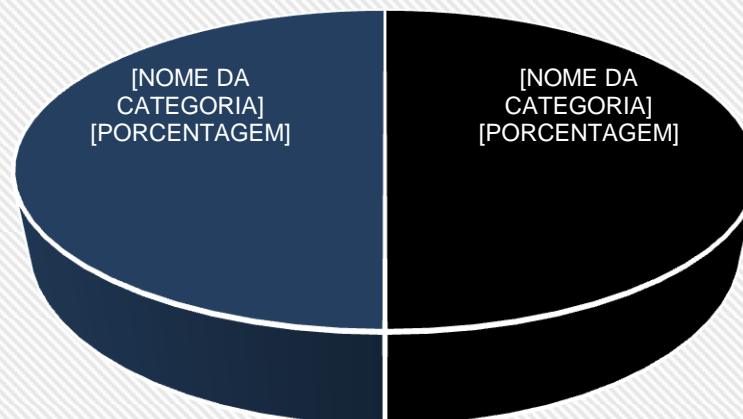
#### 4. A comunicação interna funciona de forma adequada?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

Alguns citaram falhas como não ter meios adequados para a comunicação fluir de forma correta, mas que em partes, a comunicação interna funcionava.

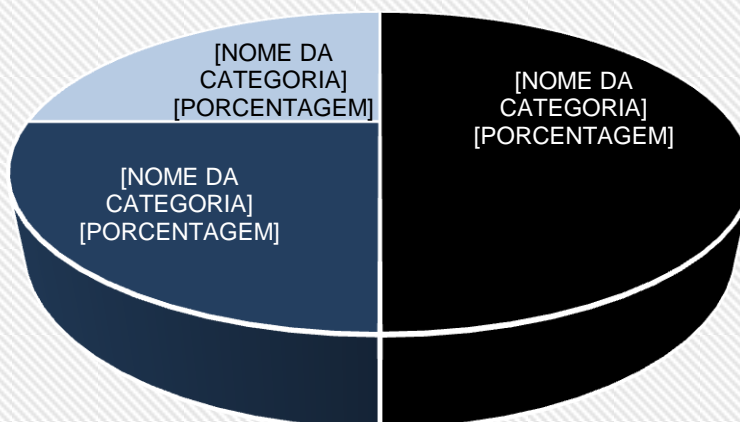
#### 5. Para a comunicação interna, a empresa utiliza apenas meios tecnológicos ou outros meios?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

Metade se limita somente à tecnologia. Mas alguns citaram que utilizam reuniões obrigatórias e murais espalhados pela empresa, com circulares para os funcionários.

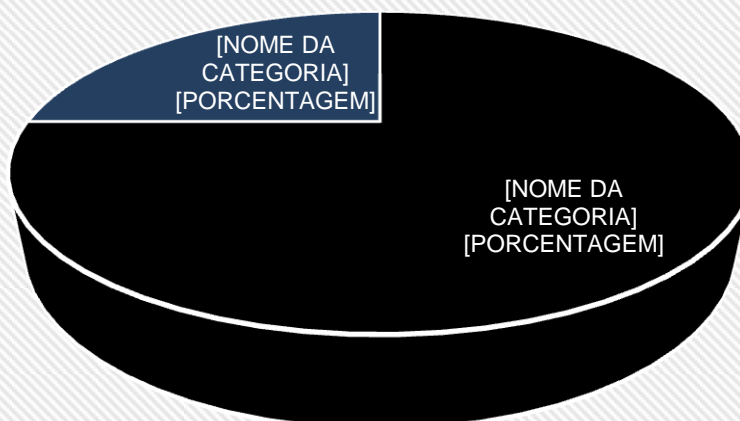
## 6. Qual o meio de se comunicar na empresa que você acha mais eficiente?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

As empresas citaram que as redes sociais são os meios mais eficazes, pois é onde os funcionários querem estar. A intranet também é um meio muito eficaz, porque todos que se conectam em seus computadores têm acesso ao que está sendo discutido. As reuniões vêm logo após, e muitos funcionários citaram que não gostam, mas que nelas é que são esclarecidas muitas indecisões e dúvidas.

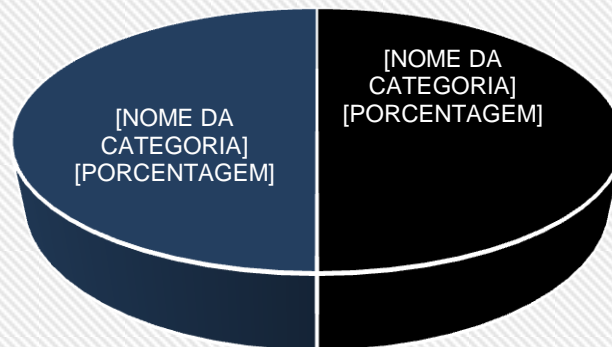
## 7. Como a empresa associa comunicação a tecnologia?



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo

A maioria enxerga melhor os lados positivos que a tecnologia trás, mas que precisa ser usada de forma correta, se não se torna distração.

**8. Quais os recursos (tecnológicos ou outros) que a sua empresa adotaria para o aperfeiçoamento da comunicação dentro da mesma?**



Fonte: Elaborado pelos integrantes do grupo.

As empresas gostariam de ter um aplicativo próprio, para comunicação interna. Mas, se não fosse possível, uma reunião pós-expediente para que fosse discutido o necessário

## 9 FALHAS NA COMUNICAÇÃO

Dentro de uma empresa, muitas das informações geradas na diretoria não são transmitidas de forma objetiva para o restante da equipe. Com intenção ou não, a maior parte dessas notícias gera impacto direto no desempenho da atividade do expediente. Quando não são divulgadas de forma adequada, tais informações podem até causar transtornos.

Existe um conceito de falhas na comunicação chamado 7 D's, que são eles:

- **Desinformação:** dificuldade de acesso às informações necessárias para o desenvolvimento das tarefas diárias.
- **Desestímulo:** falta de motivação e comprometimento dos empregados com relação às metas e objetivos da empresa.
- **Desperdício:** de tempo, de recursos e do potencial criativo das pessoas.
- **Desconfiança:** falta de credibilidade no relacionamento interpessoal, como decorrência de informações incompletas ou transmitidas de forma ineficiente.
- **Desencontro:** contradição nas informações recebidas de fontes formais e informais.
- **Desorientação:** dúvida dos empregados em relação ao que a empresa espera de seu comportamento e desempenho, devido à ausência de canais estruturados e permanentes para a expressão de ideias, conceitos e valores.
- **Desestabilidade:** as falhas internas de comunicação acabam provocando uma instabilidade no ambiente de trabalho, que mais cedo ou mais tarde ultrapassa as fronteiras da empresa, produzindo reflexos negativos sobre sua imagem e posição no mercado e o relacionamento com clientes e fornecedores.

É preciso que os profissionais que atuam na gestão de pessoas encarem a comunicação como um aspecto estratégico, modificado periodicamente de acordo com as transformações que ocorrem na empresa e colocado em prática por meio de ações eficazes e de um planejamento muito bem estruturado e com alto grau de profissionalismo.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de conclusão de curso se propôs, com objetivo geral, apresentar, compreender e identificar a comunicação e a tecnologia empresarial como um todo, com seus diversos tipos de comunicação, exemplos de software facilitadores, a história de cada um, e, as diversas falhas que ainda acontecem nestas.

Para que o trabalho não se limitasse somente a teoria, buscamos junto a pessoas que trabalham em áreas administrativas que são responsáveis pela comunicação em suas respectivas empresas, para que fossem mais bem compreendidas as vertentes positivas e negativas, como elogios e indicação de softwares eficientes, e, erros existentes e como possam ser melhorados.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa teórica e prática, podemos concluir que a Tecnologia da Informação e Comunicação é uma inovação que já faz parte de nosso dia a dia, e quem não se adaptar a estas, está designado ao insucesso.

São alcançados resultados como facilidade e eficácia que se conquista com a tecnologia, até ao lucro e sucesso que se conquista com uma comunicação interna e externa conduzida de forma correta, porém, ainda necessita de ajustes para melhor prática, para que conforme este trabalho mostrou, são questões que influenciam os resultados, imagem da empresa e dia a dia entre os colaboradores.

Portanto, concluímos que a tecnologia da informação e comunicação é algo de valor indispensável, tanto para a organização, como para os contribuintes internos e externos.



## 11 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**COMO combater os 7 Ds na comunicação corporativa.** In: RH Portal “Jurema Luzia Cannataro”. 2015. Disponível em: <[http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc\\_cad=oarxn0qk3](http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc_cad=oarxn0qk3)>. Acesso em: 11 março 2016.

**COMUNICAÇÃO Empresarial:** Um estudo de caso sobre o fluxo de informações internas em uma empresa de pequeno porte. In: CefetBambui. Disponível em: <<http://www.cefetbambui.edu.br/portal/files/COMUNICA%C3%87%C3%83O%20EMPRESARIAL%20UM%20ESTUDO%20DE%20CASO%20SOBRE%20O%20FLUXO.pdf>>. Acesso em: 27 abril 2016.

**COMUNICAÇÃO Empresarial e Novas Tecnologias: Realidade e Perspectivas.** In: UFJF. Disponível em: <<http://www.ufjf.br/facom/files/2013/04/RosangelaSpagnol1.pdf>>. Acesso em: 27 abril 2016.

**ENTENDA ERP.** In: Portal ERP. Disponível em: <<http://portalerp.com/erp/5-entenda-erp>>. Acesso em: 26 abril 2016.

**HISTÓRIA da Comunicação Humana.** In: Infoescola “Geraldo Magela Machado”. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/historia/historia-da-comunicacao-humana/>>. Acesso em: 11 março 2016.

**HISTÓRIA da Tecnologia.** In: Cola da Web “Fábio Trindade Correa”. Disponível em: <<http://www.coladaweb.com/geografia/tecnologia>>. Acesso em: 11 março 2016.

**MARKETING Pessoal e Comunicação.** IN: Algo Sobre “Ari Lima”. Disponível em: <<https://www.algosobre.com.br/marketing/marketing-pessoal-e-comunicacao.html>>. Acesso em: 20 abril 2016.

**MARKETING Pessoal: o que é e por que ele é essencial para sua carreira.** In: Marketing de Conteúdo “Rock Content”. 2015. Disponível em: <<http://marketingdeconteudo.com/marketing-pessoal/>>. Acesso em: 11 março 2016.

**OITO tipos de Comunicação Empresarial.** In: Race Comunicação “Cristiane Félix”. Disponível em: <<http://www.racecomunicacao.com.br/blog/8-tipos-de-comunicacao-empresarial-2/>>. Acesso em: 11 março 2016

**SIGNIFICADO da Tecnologia.** In: Significados. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/tecnologia-2/>>. Acesso em: 11 março 2016.

**TECNOLOGIA da Informação e Comunicação.** In: Infoescola “Thais Pacievitch”. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>>. Acesso em: 11 março 2016

ALBERTIN, Alberto Luiz. **Tecnologia da Informação e Desempenho Empresarial.** Ed. 1. Atlas, 2009. 167 p.

**TECNOLOGIA ou Excelência Administrativa? Eis a questão.** In: Rede Gestão “Hamilton Alves Pessoa”. Disponível em: <<http://www.informazione4.com.br/cms/opencms/desafio21/artigos/variedades/artigosprincipais/0347.html>>. Acesso em: 26 abril 2016.