

A COMUNICAÇÃO DA EMPRESA SPERAFICO PRODUTOS COLONIAIS

Graduação: Relações Públicas
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas
Resultados: Resultado Final
Forma de apresentação: Oral

Sara Helusa Maggioni¹ - Marley de Almeida Tavares Rodrigues²

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo identificar e analisar as práticas de comunicação utilizada dentro e fora da empresa. E como é de pequeno porte não possui setor de comunicação, contudo foi possível identificar a falta de comunicação. Há problemas com a comunicação entre proprietário e funcionários, pois esses não têm comprometimento, não entendem com o que eles devem se comprometer, visto que a comunicação não é clara entre as partes. O atendimento aos clientes é lento, tendo em vista que a empresa é nova no mercado e os funcionários não possuem treinamento específico para a fabricação dos produtos. As vendas e a pressa do consumidor em receber os produtos, geram uma certa insegurança aos proprietários, pois ao mesmo tempo que desejam rapidez na entrega, priorizam a qualidade. O método utilizado foi um planejamento de ações internas e externas, acompanhado pela pesquisa de clima organizacional, entre os funcionários e proprietários, baseada nas ações desenvolvidas do planejamento. Este método foi aplicado através de cinco pesquisas individuais, concentradas em colaboradores da empresa. Por isso foi possível verificar que a Sperafico Produtos Coloniais conseguiu envolver o seu público interno, e pode-se dizer também que a empresa está interagindo com seus funcionários, visto que passou haver uma sintonia na comunicação e nas ações desenvolvidas. Com as ações externas constatou-se que os clientes estão valorizando os produtos, havendo dessa forma um bom retorno financeiro.

Palavras-chave: Comunicação Interna. Comunicação Externa. Relacionamento.

REFERÊNCIAS

ALMANSA, Ana. *Assessorias de Comunicação*. São Paulo: Difusão, 2010.

CAPPELLANO, Thatiana. *Comunicação Interna*. Comunicação Corporativa e Reputação - Construção e defesa da imagem favorável. São Paulo: Saraiva, 2009.

¹ Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. sarahelusamaggioni@gmail.com

² Professora Orientadora. Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. marley@faccat.br



CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2003.

FERRARI, Maria Aparecida. *A influência dos valores organizacionais na determinação da prática e do papel dos profissionais de relações públicas: estudo comparativo entre organizações do Brasil e do Chile*. São Paulo, 2000. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

FORTES, Waldyr Gutierrez. *Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégia*. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003.