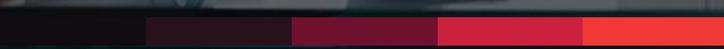


wittel

WE-Meet

NOVA ERA DA COMUNICAÇÃO INTERNA

Você sempre perto, mesmo a distância.



A transformação digital já é uma realidade, mas ela não é o único traço das empresas que já abraçaram o futuro. Um outro elemento que se destaca ao olharmos para estas empresas é a importância dada por elas às informações e às pessoas.

O papel primordial da comunicação interna é se posicionar entre C-levels e funcionários abaixo deles na hierarquia, fazendo com que as informações transitem entre eles com fluidez.

Assim, a matéria-prima principal do ofício do comunicador é a informação.

Estamos vivenciando uma era em que este é um capital crescentemente importante dentro e fora das empresas. Por esse motivo, o papel da comunicação corporativa é uma forma de gerenciar seus dois capitais mais essenciais:

**AS INFORMAÇÕES E
AS PESSOAS**



“Podemos concluir que esta nova sociedade tem como característica básica a produção, a distribuição, a comercialização e a manipulação de um produto único: a informação; portanto, o domínio da informação traz em si uma nova estrutura de poder e de circular por um novo espaço necessariamente sem fronteiras e até mesmo sem limites, afinal, a informação é e será, dentro desse contexto, uma moeda forte”

DANIEL GALINDO.

As mudanças comportamentais, sociais e mercadológicas têm apresentado novidades e desafios para as equipes desta área.

A diversidade e a multiplicidade de personalidades, objetivos e comportamentos devem ser consideradas quando se pretende agregar toda uma gama de diferentes pessoas em prol de um objetivo comum.

As novas tecnologias e dinâmicas de trabalho são igualmente importantes.

Neste e-book apresentamos as principais evoluções que podem trazer oportunidades e problemas para a comunicação dentro das empresas.

Para sobreviver à nova era da informação, os responsáveis pelo setor devem estar atentos a cada uma delas, e preparados para enfrentar as mudanças que elas trarão na dinâmica entre os funcionários e as informações.



5

GRANDES DESAFIOS

e maneiras de encará-los

1

MUDANÇAS COMPORTAMENTAIS

A hierarquização das equipes está cada vez mais flexível. Os modelos de gestão atuais são mais calcados na horizontalização das informações e decisões e no compartilhamento de ideias.

A ideia de adotar uma gestão mais participativa envolve diversas razões motivacionais, táticas e estratégicas.

Quando os colaboradores participam das discussões e tomadas de decisões, torna-se mais natural para eles que busquem alcançar os objetivos.

Assim, eles assumem a responsabilidade por metas que eles mesmos ajudaram a traçar - seu envolvimento vai além da simples obediência.

Esta gestão é muito eficiente no ponto de vista da valorização do funcionário, pois ele percebe que faz parte de uma organização, e entende os motivos pelos quais determinadas decisões são tomadas.



“(...) o que surge da observação das transformações nas maiores empresas ao longo das duas últimas décadas do século XX não é um novo ‘melhor modo’ de produção. mas a crise de um modelo antigo e poderoso, porém excessivamente rígido associado à grande empresa vertical.”

MANUEL CASTELLS

A Sociedade em Rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura.

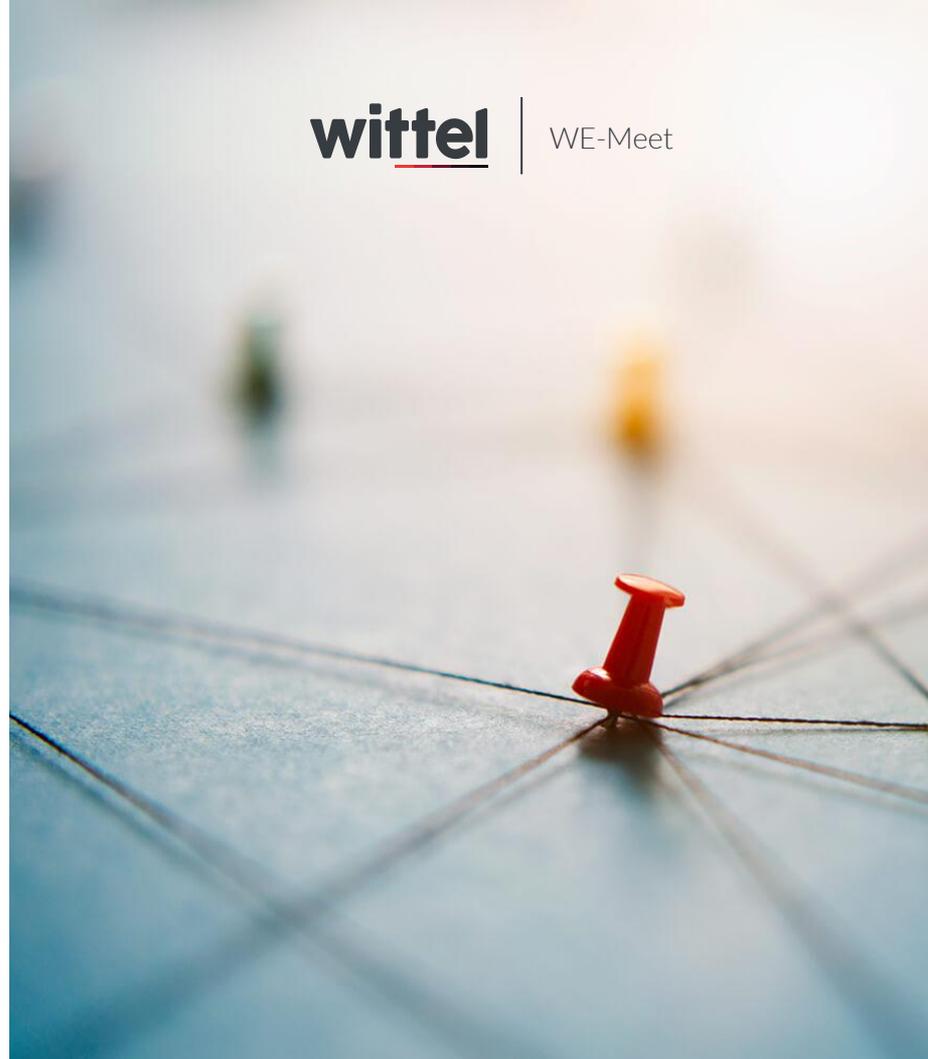
Desta maneira, os gestores conseguem capacitar cada colaborador e dão um passo no caminho de formar equipes auto-gerenciáveis, que saibam delimitar os próprios objetivos, desenhar os processos mais eficientes para chegar até eles e segui-los.

O papel do comunicador que, nas empresas de tradição gerencial vertical, de hierarquias rígidas, era passar unilateralmente informações das lideranças às bases, tem de ser repensado neste contexto.

**A COMUNICAÇÃO PASSA A SER
MULTIDIRECIONAL.**

wittel

WE-Meet



Ela é feita a partir de diversas fontes, por diferentes autores, e podem alcançar variados receptores. Cada um dos receptores, por sua vez, também é um emissor de informações. Assim, forma-se uma rede de transmissão de informações e conhecimentos, que escapa dos modelos tradicionais de comunicação.

Os murais de recados, tão frequentes nas empresas até hoje, passam a ser menos eficientes na comunicação. Eles se tornaram mais uma ferramenta secundária de exposição de informações selecionadas e sem restrições de acesso.

E, para facilitar a dinâmica da troca das informações, eles têm sido bastante substituídos por murais digitais que permitem a publicação à distância e o compartilhamento de diferentes formatos de mídia.

Mas eles têm perdido o espaço, exatamente por serem um canal unidirecional de comunicação - ou melhor, passaram a ser um canal de “comunicados” - e mesmo que digitais, permanecem com este sentido único de transmitir informações, sem capacidade de recebê-las e transformar os receptores em emissores.



Assim, mesmo a adoção de determinadas tecnologias não é sempre capaz de acompanhar as mudanças comportamentais e organizacionais dentro das corporações, nem de dar conta das novas necessidades e desafios comunicacionais trazidos por elas. O time de comunicação interna deve saber selecionar as ferramentas que melhor atingem o objetivo de permitir a interação e o diálogo, quando consideramos estes novos tipos de gestão participativa.



2

Novos modelos de trabalho:
HOME OFFICE

A dinâmica de trabalho tem mudado cada vez mais.
E em vários aspectos.



Uma das mais flagrantes mudanças é a possibilidade de trabalhos remotos. A modalidade se torna cada dia mais comum, e, por isso, o home office mereceu até regulamentação.

E eles não são um caso isolado: cresce também o número de ambientes de co-working - locais que oferecem estrutura de escritório para profissionais que não atuam dentro das empresas, mas também não têm um escritório em casa, ou local próprio destinado à realização do trabalho.

**O MAIOR DESAFIO PARA AS EQUIPES DE COMUNICAÇÃO INTERNA
AQUI É O ENGAJAMENTO COM A CULTURA CORPORATIVA.**

O ambiente e as pessoas que o constituem exercem uma grande influência sobre as atitudes e comportamentos de cada funcionário. Assim, quando existe um regime de trabalho remoto, as ações de comunicação voltadas ao pertencimento à equipe devem ser redobradas.

Elas devem superar as influências do ambiente imediato de cada trabalhador remoto, e fazê-lo se sentir parte da empresa, e assumir uma postura condizente à sua posição, mesmo que esteja fisicamente distante.

As redes sociais corporativas são bastante interessantes para a aderência destes funcionários à cultura da empresa em que trabalham. Elas contam com interfaces bem similares às das redes sociais comuns, o que já é um grande passo em relação à facilidade de adoção.



wittel

WE-Meet

Além disso, elas servem como uma exposição de acontecimentos dentro da empresa e de seus diferentes escritórios, e permitem o compartilhamento de imagens, vídeos e links, que contribuem para o fortalecimento das relações intra-time.

Outro aspecto a ser considerado é a redução de custos, uma vez que a própria opção pela modalidade de trabalho em home office costuma ser calcada na economia. Mas o funcionário deve ter à sua disposição todos os recursos que teria na empresa. Isso inclui acesso ao telefone corporativo.

Segundo a lei trabalhista sancionada pelo governo Temer, abriu-se precedentes para que a organização se responsabilize por toda a infraestrutura necessária para a realização do trabalho remoto. Segundo alguns advogados, isso incluiria a conta telefônica específica de cada escritório e funcionário alocado em diferentes sítios.

Mas já há solução para isso, que pode resolver tanto o problema da comunicação à distância, quanto o dos valores despendidos para a sua contratação.



wittel

WE-Meet

É possível utilizar apenas um número comercial em diferentes localidades e dispositivos, unificando as contas do telefone comercial, residencial e móvel. Além da óbvia economia, é possível fazer transferências de chamadas entre as 3 linhas como se fossem uma só.

Assim, pode-se atender a chamada comercial no telefone móvel e transferi-la ao telefone fixo, ao chegar no escritório, por exemplo.

3

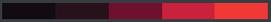
RELAÇÕES
CONTRATUAIS INOVADORAS

O tipo de relação contratual entre funcionários e empresas também têm evoluído. As ocupações bem-definidas e delineadas são, cada vez mais frequentemente, substituídas por contratações direcionadas a projetos específicos.

A modalidade, já frequente em projetos das áreas de mídias e TI, tende a ser praticada por outras áreas, na medida em que a adoção de tecnologias se torne mais rotineira.



Um estudo do McKinsey Global Institute sobre novos modelos de trabalho influenciados pela era digital constatou que a expectativa de dois terços das companhias que adotam ferramentas digitais é que seus fluxos de trabalho se tornem mais direcionados a projetos, que a funções.



Neste caso o desafio que se apresenta à área de comunicação interna é outro: o alinhamento dos objetivos dos projetos específicos às diretrizes gerais da companhia. Como este tipo de relação contratual se dá de acordo com demandas específicas, e, por isso, pontuais no tempo, as iniciativas de comunicação têm ainda o percalço de necessitarem de implantação imediata.

Com agilidade, deve-se comunicar ao contratado, um histórico da empresa em que ele agora está, as missões e princípios que regem a organização, deve-se apresentar a ele o que é esperado de sua pessoa como nova parte integrante da equipe, e as formas de comunicação que ele deve usar para interagir com os outros integrantes do time - dos pontos de vista comunicacional, organizacional e processual.

Este tipo de relação não tem a intensidade de uma relação de lealdade comum aos cargos com maior período de permanência, e, por este motivo, é ainda mais pertinente que o funcionário sinta-se totalmente alinhado com as expectativas e acolhido pela empresa.

Neste caso o desafio que se apresenta à área de comunicação interna é outro: o alinhamento dos objetivos dos projetos específicos às diretrizes gerais da companhia. Como este tipo de relação contratual se dá de acordo com demandas específicas, e, por isso, pontuais no tempo, as iniciativas de comunicação têm ainda o percalço de necessitarem de implantação imediata.

Com agilidade, deve-se comunicar ao contratado, um histórico da empresa em que ele agora está, as missões e princípios que regem a organização, deve-se apresentar a ele o que é esperado de sua pessoa como nova parte integrante da equipe, e as formas de comunicação que ele deve usar para interagir com os outros integrantes do time - dos pontos de vista comunicacional, organizacional e processual.

Este tipo de relação não tem a intensidade de uma relação de lealdade comum aos cargos com maior período de permanência, e, por este motivo, é ainda mais pertinente que o funcionário sinta-se totalmente alinhado com as expectativas e acolhido pela empresa.

**NESSE SENTIDO É ESSENCIAL
ESCOLHER TECNOLOGIAS
QUE CONSIGAM FORNECER
RESPOSTAS IMEDIATAS.**

wittel

| WE-Meet

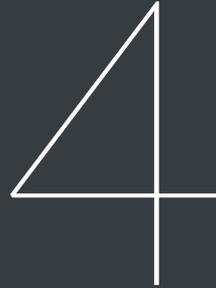
Para 55% das empresas, a adoção de ferramentas sociais dentro da corporação é importante pois permite interações em tempo real.

Uma outra ferramenta que traz este mesmo benefício da comunicação em tempo real são os sistemas de presença e mensagens instantâneas.

É possível que cada funcionário saiba quando contatar outros, pela sua disponibilidade, que é mostrada nestes sistemas de presença - e até por que meio a pessoa com quem se quer falar estará disponível naquele momento. Evita-se assim interrupções desnecessárias e improdutivas, e prioriza-se a comunicação com objetivos, e não apenas trocas de mensagens sem valor para a empresa.

Já os sistemas de mensagens instantâneas específicos para as empresas são formas profissionais de se manter conectados com uma ou mais pessoas, sem precisar recorrer a aplicativos de uso pessoal (como o WhatsApp, por exemplo).

Neles, além de ser possível conversar com uma pessoa, pode-se também criar grupos com finalidades específicas e passar a mesma mensagem a diversos usuários. Nos cargos com ocupação voltadas a projetos específicos, esta ferramenta é de uma utilidade ímpar.



A DISTÂNCIA
ENTRE AS PARTES

Os novos modelos de trabalho não são os únicos a contribuir com a distância entre as partes de uma companhia.

A GLOBALIZAÇÃO E A INTERNET
TAMBÉM AJUDARAM A REALIZAR ESSA

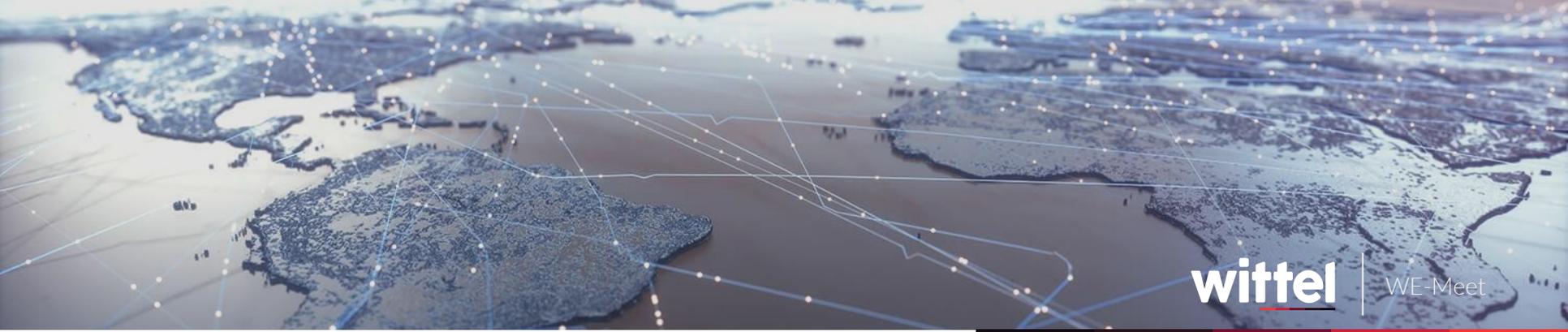
TAREFA.

Por um lado, a globalização e a abertura de fronteiras trouxe a possibilidade de instalação de empresas internacionais em virtualmente qualquer território.

Dessa maneira, em maior ou menor escala, há que haver linhas de comunicação entre os times dos diferentes países, que ultrapassem as barreiras do espaço e superem o limite da distância.

wittel

WE-Meet



wittel

WE Meet

É aí que a internet faz sua parte, trazendo tecnologias de comunicação, e organização de workflows que transcendem as fronteiras físicas e permitem a interação entre as partes mais remotas do globo.

A implantação de soluções de colaboração permite a integração entre membros de equipes de maneira interativa e co-dependente.

Em prol da manutenção de uma cultura corporativa global surge um dos paradoxos do mundo moderno:

**QUANTO MAIOR A DISTÂNCIA,
MAIOR A NECESSIDADE DE UMA
COMUNICAÇÃO DIRETA.**

54% das empresas preferem se comunicar por ferramentas acessíveis em múltiplas plataformas.

Assim, a tecnologia que dá conta desta nova demanda é aquela que tem flexibilidade e possibilita o acesso por meio de diferentes dispositivos.

Além de escritórios descentralizados e trabalhadores em home office, existem os executivos e funcionários em trânsito, os que estão entre viagens, esperando no aeroporto... Para estes, a prioridade é ser capaz de ter acesso e conseguir trabalhar a partir de seus smartphones, tablets e laptops - sempre com a segurança de que disporiam, caso estivessem no escritório.

A COMUNICAÇÃO INTERNA TAMBÉM DIZ RESPEITO À SEGURANÇA!

Os arquivos, apresentações e conversas devem ser criptografados de ponta a ponta, para garantir que nenhuma informação escape ao ciclo comunicacional interno à empresa. Isso é especialmente importante para sistemas que permitem o acesso em diferentes dispositivos, porque eles pressupõe a mobilidade, e, portanto, o acesso à internet por diferentes redes, que nem sempre são seguras.

5

A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

É inegável que a velocidade das mudanças tem sido cada vez maior. No que diz respeito aos meios de comunicação. Então, pode-se ir ainda além e dizer que é a evolução deles que impulsiona diversas outras evoluções. Das cartas aos e-mails, dos telefones às ligações por vídeo: *conectar pessoas e disseminar diferentes ideias é um dos maiores propulsores das mudanças.*



Isso acontece nos diferentes âmbitos da vida social e cultural do mundo, e não poderia ser diferente dentro das empresas.

Mas, como já dissemos, não é toda evolução tecnológica que vem ao encontro das demandas comunicacionais das organizações.

Neste e-book trouxemos alguns traços próprios dos anos recentes e dos próximos anos, que vão apresentar desafios para a área de comunicação interna das organizações. E a maior parte dele pode ser solucionada, ou possibilitada por tecnologias.

Aí parece uma solução óbvia: adotar as tecnologias mais modernas vai possibilitar uma comunicação mais fluida, mais humana, mais conectada e trazer mais unidade à empresa.

MAS NEM SEMPRE É ISSO QUE ACONTECE.

O excesso e a desorganização são dois problemas que vêm juntamente com a adoção das tecnologias, e a variação das plataformas e dispositivos.

As diversas possibilidades de meios de comunicação fazem com que os dados sejam descentralizados e a comunicação fica falha se não consegue se transformar da transmissão de informações, às ações.

Quem já aderiu a diversas tecnologias já passou pela situação de precisar de um documento ou informação e ter que abrir diversos aplicativos, sistemas e arquivos, e perder muito tempo até encontrar o que procura.



wittel

WE-Meet

Neste caso a evolução das tecnologias pode se apresentar como um percalço, no local em que deveria ser um impulsionador.



A unificação dos meios de comunicação interna é extremamente importante para quem já está investindo na adoção de tecnologias comunicativas.

Já estão disponíveis no mercado soluções de Unified Communications que conseguem acessar todas as formas de comunicação adotadas pela corporação e disponibilizar as informações contidas e transmitidas por elas em apenas uma tela. A vantagem dessa solução é que ela é escalável, e pode ser utilizada por diferentes portes de empresa, centralizando e cruzando as informações das tecnologias de comunicação selecionadas para uso em cada corporação.

Assim, conferências por voz e vídeo, sistemas de mensagem instantâneas, chamadas, compartilhamento de arquivos e documentos, geram dados que ficam acessíveis através de uma única ferramenta.

Isso ajuda tanto do ponto de vista da organização e centralização dos dados, quanto da atenção e foco dos funcionários em seu trabalho. Isso porque o acesso a diferentes ferramentas e dispositivos pode demandar tempo, e as notificações e mensagens de outros meios, que não a empresa, podem também ajudar a desconcentrar o usuário. Utilizar um sistema de gestão de todas as comunicações internas faz com que o foco do funcionário seja único e ele não se renda a distrações.

Para estar pronto para o futuro, aderir a todas as inovações possíveis não é o correto. O mais adequado é sempre analisar as situações inerentes à sua empresa e fazer projeções de quais serão as mudanças pelas quais ela mais provavelmente passará nos próximos anos.

Dessa maneira, o comunicador interno já sabe quais serão os desafios a enfrentar, e quais serão suas armas preferenciais para encará-los com a maior facilidade e eficiência possível.



SOBRE NÓS:

Há mais de duas décadas somos parceiras de empresas que querem se comunicar com seus funcionários, clientes e investidores da maneira mais eficiente possível.

Com nossas soluções em comunicação, encurtamos os ciclos de venda, reduzimos custos de viagens, melhoramos o atendimento ao cliente, otimizamos a resolução de problemas e aceleramos a produção de projetos em corporações de portes e necessidades variadas.

Nosso objetivo é fazer o seu tempo valer mais e fazemos isso, através da tecnologia, que une as pessoas e possibilita o surgimento e a prática de novas ideias.

The logo for Wittel, featuring the word "wittel" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters "i" and "e" have small orange and black horizontal bars extending from their bases. The logo is centered within a white square frame.

wittel

MUITO OBRIGADO!

Saiba mais sobre nossos serviços:

Audioconferencia

Videoconferencia

UC