



## **Problemas de comunicação interna: Estudo de caso em uma empresa do Polo de Eletroeletrônicos de Manaus**

Erivelton Souza Ramos

Jonny Alecsander Souza do Amaral

Ygor Geann dos Santos Leite

**\*Faculdade de Tecnologia da Amazônia - FATEC**

**Resumo:** O estudo aborda os problemas de comunicação interna em uma empresa localizada no Polo de Eletroeletrônicos de Manaus, região estratégica para a indústria tecnológica brasileira. O contexto evidencia que, apesar da relevância econômica e da alta competitividade do setor, muitas organizações enfrentam dificuldades em alinhar informações entre departamentos, o que impacta diretamente na produtividade e na satisfação dos colaboradores. O objetivo do trabalho é apresentar como falhas na comunicação interna podem comprometer processos organizacionais e propor alternativas para melhorar o fluxo de informações, fortalecendo a integração entre equipes e gestores. O método utilizado foi uma pesquisa de caráter qualitativo e descritivo, baseada em observações e entrevistas com colaboradores de diferentes áreas da empresa. Para análise, foram aplicadas ferramentas da qualidade que permitiram identificar pontos críticos e mapear as principais barreiras comunicacionais, sem a necessidade de citar nomes específicos. Os resultados apontaram que a ausência de canais claros e a falta de padronização na transmissão de mensagens geravam ruídos, retrabalho e desmotivação. Conclui-se que a adoção de práticas estruturadas de comunicação interna contribui para maior eficiência, engajamento e alinhamento estratégico, reforçando a importância de investir em processos comunicacionais como diferencial competitivo no Polo de Manaus.

**Palavras-chave:** Comunicação interna; Polo de Eletroeletrônicos de Manaus; Produtividade; Integração organizacional; Qualidade.

## **Internal communication problems: A case study in a company in the Manaus Electronics Hub.**

**Abstract:** This study addresses internal communication problems in a company located in the Manaus Electronics Hub, a strategic region for the Brazilian technology industry. The context highlights that, despite the economic relevance and high competitiveness of the sector, many organizations face difficulties in aligning information between departments, which directly impacts productivity and employee satisfaction. The objective of this work is to present how failures in internal communication can compromise organizational processes and propose alternatives to improve the flow of information, strengthening integration between teams and managers. The method used was qualitative and descriptive research, based on observations and interviews with employees from different areas of the company. For analysis, quality tools were applied to identify critical points and map the main communication barriers, without the need to mention specific names. The results indicated that the absence of clear channels and the lack of standardization in message transmission generated noise, rework, and demotivation. It is concluded that the adoption of structured internal communication practices contributes to greater efficiency, engagement, and strategic alignment, reinforcing the importance of investing in communication processes as a competitive advantage in the Manaus Industrial Hub.

**Keywords:** Internal communication; Manaus Electronics Hub; Productivity; Organizational integration; Quality.



## 1. Introdução

O Polo de Eletroeletrônicos de Manaus é um dos principais centros industriais do Brasil, responsável por grande parte da produção de bens tecnológicos destinados ao mercado nacional e internacional. Nesse ambiente altamente competitivo, a eficiência dos processos internos e a integração entre setores tornam-se fatores determinantes para a sustentabilidade das empresas. A comunicação interna, nesse cenário, assume papel estratégico, pois garante que informações circulem de forma clara e objetiva, evitando retrabalhos e fortalecendo a cultura organizacional.

A empresa estudada atua há mais de uma década no Polo de Manaus, com foco na fabricação de equipamentos eletroeletrônicos de médio porte. Possui estrutura organizacional composta por diversos departamentos, incluindo produção, logística, qualidade e recursos humanos, que precisam trabalhar de forma integrada para atender às demandas do mercado. Apesar de contar com tecnologia avançada e mão de obra qualificada, a organização enfrenta desafios relacionados ao alinhamento de informações, o que impacta diretamente na eficiência operacional e na satisfação dos colaboradores.

Como a falta de clareza e padronização na comunicação interna pode comprometer a eficiência dos processos e a integração organizacional?

O objetivo geral deste estudo é analisar os problemas de comunicação interna e propor soluções que contribuam para a melhoria dos processos organizacionais. Os objetivos específicos são: realizar uma pesquisa in loco para observar práticas comunicacionais; levantar dados quantitativos e qualitativos que evidenciem os principais entraves; e construir um plano de ação que permita implementar melhorias sustentáveis na comunicação interna da empresa.

A pesquisa adotou abordagem qualitativa e descritiva, complementada por dados quantitativos obtidos por meio de questionários e entrevistas com colaboradores de diferentes setores. A coleta de informações foi realizada diretamente na empresa, permitindo identificar situações reais e mapear os principais pontos críticos. A análise seguiu critérios de sistematização que possibilitaram compreender os impactos da comunicação interna nos processos produtivos e administrativos, sem recorrer à citação nominal de ferramentas específicas, mas utilizando técnicas de qualidade para estruturar os resultados.

O primeiro capítulo aborda a eficiência logística e a comunicação organizacional, destacando como o fluxo de informações impacta diretamente na coordenação de atividades e na redução de falhas operacionais. O segundo capítulo trata das ferramentas da qualidade, apresentando sua relevância para identificar problemas, organizar dados e propor soluções práticas. Ambos os capítulos fornecem suporte teórico para compreender a importância da comunicação interna como elemento estratégico e para embasar a construção de um plano de ação aplicável ao contexto da empresa.

A escolha do tema se justifica pela necessidade crescente das empresas do Polo de Manaus em aprimorar seus processos internos, especialmente em um setor marcado pela alta competitividade e pela exigência de padrões elevados de qualidade. A comunicação interna, muitas vezes negligenciada, é um fator que pode determinar o sucesso ou o fracasso de estratégias organizacionais, tornando-se essencial para a eficiência e para o engajamento dos colaboradores.

Este estudo é relevante porque contribui para a compreensão dos impactos da comunicação interna na eficiência organizacional e oferece subsídios práticos para gestores que buscam melhorar o desempenho de suas equipes. Além disso, reforça a importância de alinhar processos comunicacionais às estratégias empresariais, fortalecendo a competitividade da empresa no



Polo de Manaus e servindo como referência para outras organizações que enfrentam desafios semelhantes.

## 2. Fundamentação Teórica

### 2.1 Eficiência logística e a comunicação organizacional

A logística é considerada um dos pilares da competitividade empresarial, pois garante o fluxo adequado de materiais e informações. Segundo Ballou (2020), a eficiência logística não depende apenas da infraestrutura física, mas também da clareza comunicacional entre os setores, já que falhas de informação podem comprometer o desempenho da cadeia de suprimentos.

A comunicação organizacional, quando estruturada, atua como suporte estratégico para a logística. De acordo com Silva e Freitas (2021), a ausência de canais claros de comunicação interna gera ruídos que impactam diretamente na produtividade, evidenciando que a integração informacional é tão importante quanto os recursos tecnológicos.

Pesquisas recentes reforçam que a comunicação eficaz é fator determinante para reduzir custos e aumentar a satisfação dos clientes. Conforme Tozetti e Nunes (2020), práticas comunicacionais alinhadas à logística favorecem o desenvolvimento de equipes, diminuem falhas operacionais e fortalecem o comprometimento interno.

Além disso, estudos apontam que a comunicação organizacional contribui para a resiliência das empresas diante de crises. Segundo Oliveira (2022), a comunicação deixa de ser elemento secundário e passa a ser ativo estratégico, capaz de proteger a reputação corporativa e assegurar a confiança do mercado.

No contexto brasileiro, investigações mostram que a eficiência logística está diretamente relacionada ao processo comunicacional interno. De acordo com Santos (2019), a falta de padronização na transmissão de mensagens compromete a execução das tarefas e gera retrabalho, demonstrando que a comunicação é diferencial competitivo.

Por fim, pesquisas sobre tendências organizacionais destacam que empresas que investem em comunicação estruturada conseguem alinhar melhor suas estratégias logísticas. Conforme Costa (2023), a comunicação organizacional fortalece a integração entre áreas e contribui para maior eficiência operacional, tornando-se essencial em ambientes industriais complexos.

### 2.2 Ferramentas Estratégicas

As ferramentas da qualidade são instrumentos metodológicos que auxiliam na identificação, análise e solução de problemas organizacionais, permitindo maior clareza nos processos e tomada de decisão. Segundo Carpinetti (2020), elas funcionam como recursos sistemáticos para organizar informações e propor melhorias contínuas, sendo aplicáveis em diferentes áreas da gestão. Neste estudo, serão utilizadas as ferramentas SWOT, GUT, Pareto, 5 porquês e 5W2H, por sua relevância prática e aplicabilidade no contexto empresarial.

A matriz SWOT é uma ferramenta que possibilita avaliar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma organização. De acordo com Kotler e Keller (2019), sua aplicação permite compreender o ambiente interno e externo, oferecendo subsídios para decisões estratégicas mais assertivas e alinhadas às capacidades da empresa.



A matriz GUT é utilizada para priorizar problemas com base em três critérios: gravidade, urgência e tendência. Conforme Maximiano (2021), essa ferramenta auxilia gestores a direcionar esforços para questões que apresentam maior impacto, garantindo que recursos sejam aplicados de forma racional e eficiente.

O diagrama de Pareto é uma técnica que demonstra a relação entre causas e efeitos, destacando os fatores mais relevantes em determinado problema. Segundo Slack et al. (2020), sua aplicação evidencia que a maioria dos resultados decorre de poucas causas, permitindo que gestores concentrem esforços nos pontos críticos que geram maior impacto.

A técnica dos 5 porquês consiste em investigar a origem de um problema por meio de perguntas sucessivas. De acordo com Liker (2021), esse método busca identificar a causa raiz, evitando soluções superficiais e promovendo melhorias duradouras nos processos organizacionais.

O 5W2H é uma ferramenta que organiza planos de ação de forma prática e objetiva. Segundo Campos (2022), sua aplicação permite estruturar atividades em sete dimensões o que, por que, onde, quando, quem, como e quanto, garantindo clareza na execução e acompanhamento das ações propostas.

### 3. Metodologia

A pesquisa mista combina abordagens qualitativas e quantitativas, permitindo uma análise mais ampla dos fenômenos organizacionais. Segundo Creswell e Plano Clark (2021), esse tipo de investigação integra dados numéricos com percepções subjetivas, oferecendo maior profundidade e confiabilidade às conclusões. No presente estudo, a escolha pela pesquisa mista se justifica pela necessidade de compreender tanto os aspectos objetivos da comunicação interna quanto as percepções dos colaboradores sobre os processos logísticos e organizacionais.

A matriz SWOT será aplicada para organizar os dados coletados em campo, permitindo visualizar de forma estruturada os pontos fortes e fracos da comunicação interna, bem como as oportunidades e ameaças externas que influenciam a empresa. Essa etapa fornecerá um diagnóstico estratégico inicial, que servirá de base para a construção das demais análises.

A matriz GUT será utilizada para priorizar os problemas identificados durante a pesquisa. Os dados levantados serão classificados conforme sua gravidade, urgência e tendência de crescimento, permitindo que a empresa direcione esforços para os desafios mais críticos e que exigem intervenção imediata.

O diagrama de Pareto será empregado para destacar as causas mais relevantes dos problemas comunicacionais. Os dados quantitativos obtidos serão organizados em gráficos de barras, evidenciando quais fatores concentram maior impacto na eficiência logística e, portanto, devem receber atenção prioritária.

A técnica dos 5 porquês será aplicada para investigar a origem dos problemas identificados. A análise consistirá em perguntas sucessivas que buscam chegar à causa raiz, evitando soluções superficiais e promovendo melhorias duradouras nos processos internos da empresa.

O 5W2H será utilizado para estruturar o plano de ação resultante da pesquisa. Essa ferramenta organizará as atividades em sete dimensões o que, por que, onde, quando, quem, como e quanto, garantindo clareza na execução e acompanhamento das soluções propostas, além de assegurar que sejam viáveis e sustentáveis.



## 4. Proposta de melhoria

A proposta de melhoria terá início pela aplicação da matriz SWOT, que permitirá organizar de forma sistemática os dados levantados durante a pesquisa. A análise será utilizada como ponto de partida para identificar os principais pontos fortes e fracos da comunicação interna, bem como as oportunidades e ameaças externas que influenciam a empresa. A partir desse diagnóstico inicial, será possível direcionar as etapas seguintes do estudo, garantindo que as demais ferramentas da qualidade sejam aplicadas de maneira coerente e fundamentada, sempre com foco na construção de soluções práticas e sustentáveis para os problemas identificados.

Quadro 01. Análise SWOT

	FORÇAS	FRAQUEZAS
INTERNO	Presença consolidada no Polo de Manaus, com reconhecimento no setor eletroeletrônico.	Falta de padronização nos canais de comunicação interna.
	Equipe técnica qualificada e com experiência em processos produtivos.	Ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos.
	Estrutura organizacional definida, com setores especializados.	Baixa integração entre gestores e colaboradores.
	Investimentos contínuos em tecnologia e inovação.	Ausência de treinamentos específicos voltados à comunicação organizacional.
	Cultura voltada para qualidade e cumprimento de normas industriais.	Retrabalho decorrente de mensagens incompletas ou mal interpretadas.
	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
EXTERNO	Implementação de ferramentas digitais de comunicação corporativa.	Alta competitividade do setor eletroeletrônico em Manaus.
	Programas de capacitação voltados para liderança e gestão de equipes.	Pressão por prazos curtos e entregas rápidas, que intensificam falhas comunicacionais.
	Crescente valorização da comunicação organizacional como diferencial competitivo.	Rotatividade de funcionários, dificultando a consolidação de práticas internas.
	Possibilidade de benchmarking com empresas do Polo que já adotam boas práticas.	Mudanças regulatórias que exigem adaptação rápida dos processos.
	Expansão de políticas de engajamento e motivação dos colaboradores.	Risco de perda de contratos devido a falhas de alinhamento entre áreas.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

As fraquezas identificadas na matriz SWOT revelam que a comunicação interna da empresa apresenta sérios entraves para o bom funcionamento dos processos organizacionais. A ausência de padronização nos canais de comunicação e os ruídos frequentes entre departamentos geram retrabalho e comprometem a eficiência logística. Além disso, a baixa integração entre gestores e colaboradores dificulta a construção de um ambiente colaborativo, enfraquecendo a confiança e a motivação da equipe. Esses fatores demonstram que, mesmo com uma estrutura sólida e tecnologia avançada, a empresa enfrenta barreiras que limitam o pleno aproveitamento de seu potencial competitivo.

Outro ponto crítico é a falta de treinamentos voltados especificamente para a comunicação organizacional. Sem capacitação adequada, os colaboradores não desenvolvem habilidades para transmitir informações de forma clara e objetiva, o que intensifica os problemas já existentes. A consequência direta é a perda de tempo em correções de mensagens mal interpretadas e a dificuldade em alinhar estratégias entre setores. Esse cenário evidencia que as fraquezas não se



restringem a aspectos técnicos, mas também envolvem fatores humanos e culturais que precisam ser trabalhados de forma estruturada.

Diante desse diagnóstico, torna-se necessário estabelecer prioridades para enfrentar as fraquezas mais impactantes. Para isso, será utilizada a matriz GUT, que permitirá classificar os problemas conforme sua gravidade, urgência e tendência, orientando a empresa a direcionar esforços para os pontos que exigem intervenção imediata e garantindo maior racionalidade na aplicação de recursos.

Quadro 02. Matriz G.U.T.

Lista de Problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Falta de padronização nos canais de comunicação interna.	5	5	5	125	1°
Ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos.	4	5	5	100	2°
Baixa integração entre gestores e colaboradores.	4	4	5	80	3°
Ausência de treinamentos específicos voltados à comunicação organizacional.	3	4	4	48	5°
Retrabalho decorrente de mensagens incompletas ou mal interpretadas.	4	4	4	64	4°

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

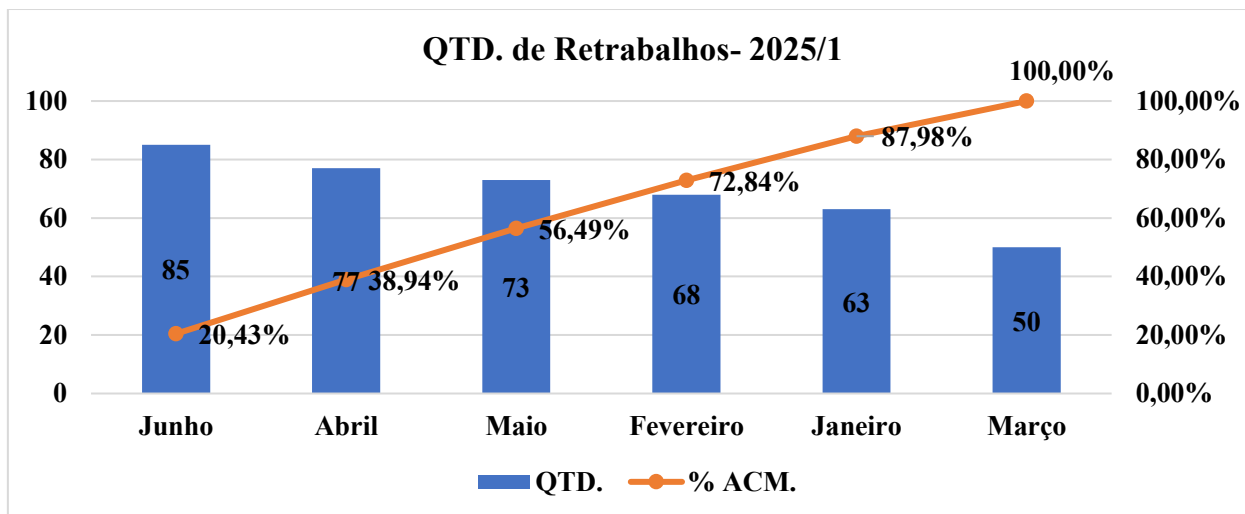
A análise realizada por meio da matriz GUT evidencia que os maiores entraves da comunicação interna estão relacionados à falta de padronização nos canais e aos ruídos frequentes entre departamentos. Esses dois problemas, classificados com as maiores pontuações, demonstram que a ausência de normas claras e a transmissão inadequada de informações comprometem diretamente a eficiência dos processos. A consequência imediata é o aumento de falhas operacionais, retrabalho e perda de tempo, fatores que reduzem a competitividade da empresa no Polo de Manaus.

Outro ponto relevante é a baixa integração entre gestores e colaboradores, que aparece como a terceira prioridade. Esse aspecto reforça a necessidade de fortalecer a relação entre liderança e equipe, já que a falta de alinhamento gera desmotivação e dificulta a execução das tarefas. Embora o retrabalho e a ausência de treinamentos também sejam problemas significativos, sua pontuação menor indica que devem ser tratados em etapas posteriores, após a resolução dos fatores mais críticos.

Diante desse cenário, a aplicação do gráfico de Pareto será utilizada como indicador para demonstrar visualmente quais problemas concentram maior impacto na comunicação interna. Essa ferramenta permitirá destacar que a maior parte das falhas decorre de poucos fatores, orientando a empresa a concentrar esforços nas causas prioritárias e garantindo maior efetividade nas ações de melhoria.



Figura 01. Gráfico de Pareto



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise da quantidade de retrabalhos evidencia um cenário preocupante para a empresa, já que os números se mantêm elevados ao longo dos meses. Em junho, foram registrados 85 casos, representando o maior índice isolado, seguido por abril com 77 e maio com 73. Esses três meses concentram mais da metade dos retrabalhos acumulados, o que demonstra que os problemas de comunicação interna não são pontuais, mas recorrentes e persistentes. Essa constância compromete a produtividade e gera custos adicionais, além de impactar negativamente a motivação dos colaboradores.

Outro aspecto relevante é que, mesmo nos meses com menor incidência, como março com 50 casos, os retrabalhos ainda representam uma parcela significativa do total acumulado. Isso reforça que a falha comunicacional está enraizada nos processos internos e não se limita a períodos específicos de maior demanda. A repetição de erros e a necessidade de refazer tarefas indicam que a empresa carece de mecanismos eficazes para garantir clareza e padronização na transmissão de informações, o que afeta diretamente a eficiência logística e organizacional.

Diante desse quadro, será aplicada a técnica dos 5 porquês para investigar a causa raiz dos três maiores problemas identificados na matriz GUT: a falta de padronização nos canais de comunicação interna, os ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos e a baixa integração entre gestores e colaboradores. Essa abordagem permitirá compreender em profundidade por que essas falhas persistem e orientar a construção de soluções definitivas, evitando que os retrabalhos continuem a se repetir.



Quadro 03. 5 Porquês

O QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	CONTRAMEDIDA
Falta de padronização nos canais de comunicação interna.	Porque cada setor utiliza diferentes meios de comunicação sem diretrizes claras.	Porque a empresa nunca formalizou um manual ou política de comunicação interna.	Porque a gestão priorizou processos produtivos e deixou a comunicação em segundo plano.			Criar e implementar um manual de comunicação interna com regras e fluxos definidos, garantindo que todos os setores utilizem os mesmos canais e formatos de transmissão de informações.
Ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos.	Porque as mensagens são transmitidas de forma verbal ou informal, sem registro.	Porque não existe um sistema integrado de comunicação que centralize informações.	Porque a empresa não avaliou o impacto dos ruídos na produtividade e não investiu em soluções digitais.			Adotar uma plataforma corporativa integrada (intranet ou software de gestão) que centralize informações e reduza a dependência de comunicações informais.
Baixa integração entre gestores e colaboradores.	Porque os gestores não mantêm canais abertos de diálogo com suas equipes.	Porque há foco excessivo em resultados operacionais e pouco investimento em práticas de gestão participativa.	Porque a cultura organizacional ainda valoriza hierarquia rígida em detrimento da colaboração.			Implementar programas de integração e treinamentos de liderança participativa, incentivando reuniões periódicas e feedbacks estruturados entre gestores e colaboradores.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise dos problemas de comunicação interna evidência que o retrabalho é um dos principais reflexos da ausência de processos claros e padronizados. A quantidade elevada de tarefas refeitas ao longo dos meses demonstra que as falhas não são pontuais, mas estruturais, ligadas diretamente à forma como as informações circulam entre os setores. Esse cenário compromete a eficiência logística, aumenta custos e gera desgaste entre os colaboradores, que veem seu esforço duplicado sem resultados proporcionais.

Outro ponto relevante é que os ruídos na transmissão de informações e a baixa integração entre gestores e equipes intensificam a ocorrência de retrabalhos. Quando mensagens não são compreendidas ou chegam incompletas, o fluxo produtivo é interrompido, exigindo correções constantes. Além disso, a falta de diálogo entre liderança e colaboradores dificulta o alinhamento de expectativas e metas, criando um ambiente propício para erros repetidos. Esses fatores revelam que a comunicação interna não é apenas um suporte, mas um elemento central para a eficiência organizacional.

Diante desse diagnóstico, torna-se evidente a necessidade de aprofundar a investigação das causas que sustentam esses problemas. A aplicação da técnica dos 5 porquês será fundamental para identificar a raiz das falhas mais críticas apontadas pela matriz GUT, permitindo compreender por que a falta de padronização, os ruídos e a baixa integração persistem. A partir



dessa análise, será possível propor contramedidas consistentes que eliminem as causas estruturais e reduzam significativamente os retrabalhos, fortalecendo a comunicação e a produtividade da empresa.

## 5. Planejamento da proposta

O planejamento da proposta de melhoria será estruturado por meio da ferramenta 5W2H, que organiza as ações de forma clara e objetiva. Essa metodologia permitirá detalhar cada etapa do plano, respondendo às questões fundamentais sobre o que será feito, por que é necessário, onde ocorrerá, quando será implementado, quem será responsável, como será realizado e quanto custará. Dessa forma, o 5W2H garantirá que as soluções propostas sejam viáveis, bem definidas e acompanhadas de forma sistemática, assegurando maior eficiência na execução e monitoramento das melhorias voltadas à comunicação interna da empresa.

Quadro 04. 5W2H

O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Falta de padronização nos canais de comunicação interna.	Porque a gestão priorizou processos produtivos e deixou a comunicação em segundo plano.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 03/01/2026 Fim: 01/06/2026	Processo produtivo	Criar e implementar um manual de comunicação interna com regras e fluxos definidos, garantindo que todos os setores utilizem os mesmos canais e formatos de transmissão de informações.	Sem valor financeiro diretamente agregado
Ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos.	Porque a empresa não avaliou o impacto dos ruídos na produtividade e não investiu em soluções digitais.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 03/01/2026 Fim: 01/06/2026	Processo produtivo	Adotar uma plataforma corporativa integrada (intranet ou software de gestão) que centralize informações e reduza a dependência de comunicações informais.	R\$ 5.000,00, considerando a compra e implantação de um software
Baixa integração entre gestores e colaboradores.	Porque a cultura organizacional ainda valoriza hierarquia rígida em detrimento da colaboração.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 03/01/2026 Fim: 01/06/2026	Processo produtivo	Implementar programas de integração e treinamentos de liderança participativa, incentivando reuniões periódicas e feedbacks estruturados entre gestores e colaboradores.	Sem valor financeiro diretamente agregado

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A discussão sobre a proposta de melhoria evidencia que a falta de padronização nos canais de comunicação interna é um dos principais entraves enfrentados pela empresa. A gestão, ao priorizar processos produtivos em detrimento da comunicação, deixou de estabelecer fluxos claros e regras definidas para a transmissão de informações. A criação de um manual de comunicação interna surge como medida essencial para garantir uniformidade e reduzir ruídos, permitindo que todos os setores utilizem os mesmos canais e formatos. Essa ação, além de não demandar custos financeiros diretos, representa um avanço significativo na organização dos processos internos.



Outro aspecto crítico refere-se aos ruídos frequentes na transmissão de informações entre departamentos, que impactam diretamente a produtividade e geram retrabalho. A ausência de investimentos em soluções digitais contribuiu para a manutenção de práticas informais e pouco confiáveis. A adoção de uma plataforma corporativa integrada, como uma intranet ou software de gestão, permitirá centralizar informações e reduzir a dependência de comunicações verbais. Embora envolva um custo estimado de R\$ 5.000,00, esse investimento é estratégico, pois garante maior confiabilidade e agilidade na circulação de dados, fortalecendo a eficiência organizacional.

A baixa integração entre gestores e colaboradores reflete uma cultura organizacional ainda marcada pela hierarquia rígida e pela ausência de práticas participativas. A implementação de programas de integração e treinamentos de liderança, com incentivo a reuniões periódicas e feedbacks estruturados, é fundamental para aproximar equipes e fortalecer o engajamento. Essa medida, sem custos financeiros diretos, contribui para transformar a cultura interna, promovendo maior colaboração e alinhamento entre liderança e equipe, o que impacta positivamente na comunicação e na produtividade da empresa.

## 6. Resultados Esperados

Os resultados esperados com a aplicação das ferramentas da qualidade concentram-se na redução significativa dos retrabalhos e na melhoria da eficiência comunicacional dentro da empresa. A padronização dos canais de comunicação, aliada à adoção de uma plataforma integrada, deverá eliminar ruídos e garantir maior clareza na transmissão das informações entre setores. Com isso, espera-se que os processos logísticos se tornem mais ágeis e confiáveis, diminuindo falhas operacionais e fortalecendo a competitividade da organização no Polo de Manaus.

Além disso, a implementação de programas de integração e treinamentos de liderança participativa deverá promover maior alinhamento entre gestores e colaboradores. Esse movimento tende a gerar um ambiente mais colaborativo, com equipes engajadas e motivadas, capazes de executar suas tarefas com maior precisão. O resultado esperado é a consolidação de uma cultura organizacional voltada para a comunicação clara e eficiente, capaz de sustentar melhorias contínuas e assegurar maior produtividade e qualidade nos processos internos.

## 7. Considerações Finais

As considerações finais deste estudo reforçam que a comunicação interna é um elemento estratégico para a eficiência logística e para o desempenho organizacional. A análise realizada demonstrou que falhas como a falta de padronização nos canais, os ruídos entre departamentos e a baixa integração entre gestores e colaboradores impactam diretamente na produtividade, gerando retrabalhos e comprometendo a competitividade da empresa. A utilização das ferramentas da qualidade possibilitou identificar e priorizar esses problemas, oferecendo subsídios para a construção de soluções práticas e sustentáveis.

Outro ponto relevante é que a aplicação das ferramentas: SWOT, GUT, Pareto, 5 porquês e 5W2H permitiu não apenas diagnosticar as fragilidades, mas também propor medidas estruturadas para enfrentá-las. O uso combinado dessas metodologias garantiu uma visão ampla e aprofundada dos fatores internos e externos que influenciam a comunicação, além de orientar a definição de prioridades e a elaboração de planos de ação claros e objetivos. Essa abordagem



integrada fortalece a capacidade da empresa de promover melhorias contínuas e de consolidar uma cultura organizacional voltada para a eficiência.

Espera-se que a implementação das propostas apresentadas contribua para reduzir significativamente os retrabalhos, aumentar a clareza na transmissão de informações e promover maior engajamento entre gestores e colaboradores. A comunicação interna, quando tratada como prioridade estratégica, torna-se um diferencial competitivo capaz de sustentar o crescimento da empresa e de assegurar sua posição de destaque no Polo de Eletroeletrônicos de Manaus.

## Referências

BALLOU, Ronald H. Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2020.

SILVA, Nayara Karine; FREITAS, César Gomes de. Comunicação organizacional: um estudo de caso da comunicação interna nas operações logísticas. Convibra – Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2021.

TOZETTI, Letícia Stroparo; NUNES, Rogério Silva. A comunicação e o desenvolvimento de equipes de logística. Revista REM, v. 2, n. 1, p. 45-58, 2020.

OLIVEIRA, Marcos Vinícius. Comunicação organizacional e resiliência empresarial: um estudo aplicado à logística. Revista Gestão & Tecnologia, v. 22, n. 3, p. 77-92, 2022.

SANTOS, Carla Regina. Eficiência logística e comunicação interna: desafios das empresas brasileiras. Revista de Administração Contemporânea, v. 23, n. 4, p. 112-128, 2019.

COSTA, Fernanda Almeida. Comunicação organizacional e logística integrada: tendências e perspectivas. Revista Brasileira de Administração, v. 28, n. 2, p. 33-49, 2023.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 15. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

SLACK, Nigel; BRANDON-JONES, Alistair; BURGESS, Nicola. Administração da produção. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

LIKER, Jeffrey K. O modelo Toyota: 14 princípios de gestão para o sucesso. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2021.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: controle da qualidade total no estilo japonês. 12. ed. Nova Lima: Falconi Editora, 2022.