

RESUMO

A comunicação tornou-se um diferencial no ambiente corporativo. É por meio dela que interagimos com diferentes públicos. O presente trabalho mostra a importância da comunicação empresarial e, em específico, a comunicação interna de uma empresa de pequeno porte, a Rede Fácil Casa e Construção, localizada em Mamanguape-PB. Para o profissional de secretariado executivo este estudo é de fundamental importância, tendo em vista que sua atuação está relacionada a várias áreas de diversos ramos de organizações, e a comunicação é a base de seu trabalho diário. Vale ressaltar que, geralmente, empresas de pequeno porte não possuem um profissional de comunicação. Este trabalho tem como objetivos específicos identificar os problemas comunicacionais, apontando fatores que possam ser prejudiciais ao crescimento da empresa e demonstrar a importância de um feedback. Utilizamos como base bibliográfica autores da Comunicação Empresarial, em especial Pimenta (2010) e Chiavenato (2010, 2007, 2006, 2005, 2004 e 2003) que auxiliam no entendimento sobre comunicação, gestão de pessoas e como administrar a comunicação. Para alcançar os objetivos propostos o estudo em questão caracteriza-se como um estudo de caso, com abordagem qualitativa e quantitativa, descritiva, por meio de observação participante e técnicas de coleta de dados, por meio de questionários mistos com perguntas abertas e fechadas, aplicadas aos colaboradores e clientes. Com o resultado da pesquisa pode-se observar que os clientes estão satisfeitos com a comunicação e o atendimento dos colaboradores. Identificou-se ainda que os colaboradores estão parcialmente satisfeitos com a comunicação interna por parte dos gestores, sendo este um obstáculo para a maioria dos respondentes, impedindo-os de realizar um trabalho satisfatório devido a falta de clareza na informação.

Palavras – chave: Comunicação, Colaborador, Secretariado Executivo.