



(30/09) DIA INTERNACIONAL  
DA COMUNICAÇÃO INTERNA

## FALHAS NA COMUNICAÇÃO AINDA GERAM RETRABALHO E DESCONEXÃO ENTRE TRABALHADORES

De avisos que não chegam a mensagens perdidas no grupo: especialista da Humand analisa os principais desafios da comunicação interna que afetam principalmente profissionais operacionais

Entre mensagens rotineiras, um simples “avisamos no grupo” pode significar que uma informação importante ficou perdida entre memes, parabéns de aniversário e dezenas de comunicados no dia. O Dia Internacional da Comunicação Interna, comemorado em 30 de Setembro, chama atenção para essas situações cotidianas que podem resultar em erros, retrabalho, dúvidas recorrentes e desconexão entre colaboradores. E as próprias empresas reconhecem a lacuna. Segundo a 4ª edição da pesquisa Comunicação Interna Trends, realizada pela Indicafix e pela Progic com 289 empresas brasileiras, 53,9% admitem que sua comunicação não chega a todos os públicos. Além disso, quase 40% não medem a efetividade da sua comunicação interna.

Para Nicolás Benenzon, CEO e cofundador da Humand, plataforma que está transformando a forma como profissionais que não trabalham em frente a um computador se conectam à cultura, o desafio é especialmente relevante entre profissionais operacionais que trabalham longe das mesas de escritório e que, muitas vezes, não têm acesso a e-mail corporativo ou computador durante a jornada. No varejo, na logística, na indústria, na saúde e na hotelaria, por exemplo, mudanças de turno, comunicados, políticas internas e informações sobre benefícios precisam chegar a equipes distribuídas em diferentes unidades e horários.

“Durante muito tempo, a comunicação foi tão interna que quase não chegou a ninguém. Os mal-entendidos não são falta de vontade, e sim o sintoma de canais que não alcançam todo mundo. Porém, uma empresa só vai longe quando chega a todos os seus colaboradores”, afirma Benenzon. Pensando nisso, ele cita cinco comportamentos comuns no dia a dia das empresas e como aperfeiçoá-los. Confira:

### 1 “Já foi comunicado”

Publicar uma mensagem não é o mesmo que comunicá-la. Segundo o executivo, vale pensar para quem cada aviso



“Durante muito tempo, a comunicação foi tão interna que quase não chegou a ninguém. Os mal-entendidos não são falta de vontade, e sim o sintoma de canais que não alcançam todo mundo.

serve, enviá-lo pelo canal que essa pessoa realmente usa e confirmar que ele chegou.

“Uma comunicação efetiva começa antes do envio da mensagem. É preciso entender quem precisa daquela informação, como essa pessoa acessa os conteúdos no dia a dia e o que acontece depois que o comunicado é publicado. Quando essas etapas são consideradas, o conteúdo deixa de ser apenas um disparo e passa a apoiar de fato a rotina dos colaboradores”, defende o CEO da Humand.

### 2 “Avisamos no grupo”

Quando o mais importante divide espaço com memes e parabéns, é comum que a informação se perca. “Um grupo de conversa não deveria funcionar como mural de avisos. Quando uma mudança de turno, uma atualização de processo ou uma informação sobre benefícios compete pela atenção com dezenas de outras mensagens, encontrar aquele conteúdo depois pode se tornar um desafio”, explica Benenzon.

Por isso, a dica do especialista é separar os canais informativos dos de conversa para evitar que uma mudança de turno, por exemplo, não seja localizada por quem precisa.

### 3 “Com quem eu falo sobre isso?”

“Se a resposta depende de achar a pessoa certa, a informação está no lugar errado”, brinca o executivo. Para ele, ter políticas, benefícios e processos à mão e fáceis de buscar, economiza horas de todo mundo.

A inteligência artificial é uma aliada nesse processo. “Chatbots ou agentes de IA capazes de responder a dúvidas sobre políticas internas, benefícios, processos e procedimentos dão mais autonomia ao colaborador e liberam as equipes para se concentrarem em demandas que realmente precisam de interação humana”, destaca o CEO.

### 4 “Fala com o RH”

Muitas dúvidas que chegam ao RH se repetem. Resolvê-las com autoatendimento libera a equipe para as conversas que realmente precisam dela.

Segundo Benenzon, novamente a IA entra aqui como um apoio: em vez do colaborador precisar saber onde está o documento ou quem procurar, ele pode fazer uma pergunta em linguagem natural e encontrar a resposta de forma simples.

### 5 “Você sabe se minhas férias foram aprovadas?”

A incerteza também é um mal-entendido comum. Processos com status claros e avisos automáticos evitam que alguém precise correr atrás de uma resposta.

“Para a empresa, o desafio da comunicação interna vai além de escolher um canal para distribuir mensagens. A efetividade depende de garantir que a informação esteja disponível para as pessoas certas, no momento adequado e em um formato compatível com sua rotina de trabalho”, conclui o executivo.

