

Boas práticas

de comunicação interna
para empresas



Sumário

Introdução	01
O que é comunicação interna?	03
Capítulo 1 (O retorno que você terá ao investir seriamente na comunicação interna da sua empresa)	04
• Engajamento de funcionários	06
• Aumento da produtividade interna:	07
• Melhora do clima organizacional:	08
• Desburocratização de processos:	10
• Diminuição de possíveis ruídos na comunicação:	11
• Facilidade na hora de integrar novos funcionários:	12
• Dinamismo na hora de gerenciar crises:	13
• Difundir o conhecimento dos colaboradores:	14
• Envolver os colaboradores nas metas da empresa:	15
• Tornar os valores da empresa visíveis no dia a dia:	16
• Promover temas importantes para o negócio:	17
• Sentimento de pertencimento	18
Capítulo 2 (O que considerar ao criar uma estratégia de comunicação interna?)	19
• Conheça bem o perfil dos seus colaboradores	23
• Defina objetivos claros de curto, médio e longo prazo para sua estratégia	24
• Faça um levantamento das tecnologias necessárias	27
Capítulo 3 (Boas práticas para começar a inserir no dia a dia da sua empresa)	31
• Quando inserir novas ferramentas	31
• Dicas para reuniões mais produtivas	33
• Conversas síncronas e assíncronas	34
• Materiais que dão suporte a comunicação interna	38
• Mantendo os times unidos independente do modelo de trabalho e da quantidade de funcionários	40
• Banimento do e-mail para assuntos internos	41
• Bases de conhecimento ativas e atualizadas	43
• Dia off sem interrupções	44
• Trabalho remoto eficiente	45
Conclusão	46
.....	47

Provavelmente você já ouviu a famosa frase de Richard Branson, que diz:

“Em primeiro lugar vem os funcionários e depois os clientes. Colaboradores motivados tomarão conta dos seus clientes.”

É fato que uma equipe motivada e feliz desempenha suas funções com muito mais empenho e, conseqüentemente, torna-se o maior promotor da sua empresa. Além disso, um clima interno agradável e eficaz deveria ser pré-requisito para todos os negócios!

Gerenciar um time é uma tarefa desafiadora, agora imagina quem administra equipes remotas! Uma das maiores dificuldades de quem lidera pessoas à distância é conseguir manter todos motivados, com alto nível de entrega e unidos com espírito de equipe, mesmo que quilômetros de distância os separe.

Você deve estar se perguntando...

”Mas como fazer isso?”

E a resposta é relativamente simples:
com uma **excelente comunicação interna!**

Apesar de simples, cuidar da comunicação interna pode ser mais desafiador do que parece e, quando não é administrada de forma correta, pode trazer muitos obstáculos para você e seus colaboradores, atrapalhando o desempenho de todos.



Neste ebook, vamos te ajudar a entender o que é a comunicação interna, trazendo dicas para você aplicar em seu negócio. Você verá também como fazemos na Br24, tudo isso com uma só ferramenta: o Bitrix24*.

Boa leitura!

*O Bitrix24 é uma plataforma que reúne todas as ferramentas essenciais para um negócio de sucesso, desde o Marketing ao Pós-Venda. Com mais de 9 milhões de usuários no mundo inteiro, é uma das plataformas all in one mais completas do mercado.

O que é comunicação Interna?

Vamos começar do início:

comunicação interna é o processo comunicacional feito dentro de um ambiente corporativo para todas as pessoas que fazem parte dele.

Ou seja, é a comunicação integrada que tem foco em manter todos os colaboradores a par de informações relevantes e estratégicas da empresa.

Porém, muito mais do que transmitir mensagens, o mais importante é o que é transmitido e a forma que é feito. O propósito principal da comunicação interna é motivar, estimular e promover agentes que difundem os ideais e a cultura da empresa, criando um

clima mais agradável para todos e facilitando as relações de trabalho. Além disso, ela também é essencial para o bom andamento de projetos internos, e para outros pontos como aumento de produtividade e conexão entre as pessoas. Assim, o repasse de informações é facilitado e evitam-se erros e mal entendidos entre as partes.

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho é uma necessidade para qualquer organização!

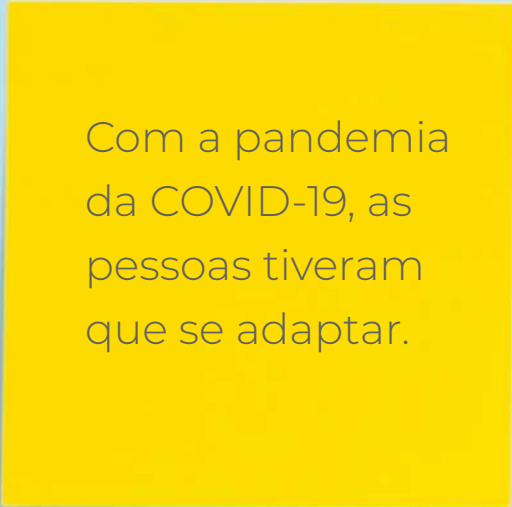
A seguir vamos falar sobre as principais vantagens em aplicar uma comunicação interna eficaz em sua empresa.

Capítulo

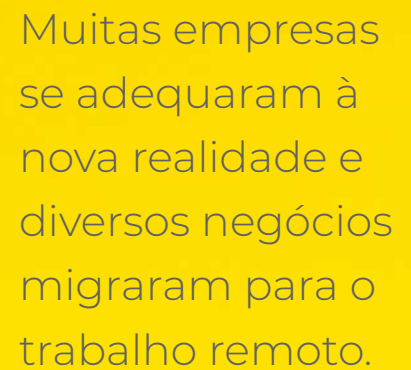
7




**O retorno que você
terá ao investir
seriamente na
comunicação
interna da sua
empresa**



Com a pandemia da COVID-19, as pessoas tiveram que se adaptar.



Muitas empresas se adequaram à nova realidade e diversos negócios migraram para o trabalho remoto.



Os colaboradores precisaram se acostumar ao novo formato e as lideranças têm agora o desafio de fazer com que todos sintam-se parte do time, mesmo que cada um esteja trabalhando de sua casa.

Deste modo, investir em uma comunicação interna eficaz tornou-se essencial!

Agora, veremos quais os principais retornos ao investir na comunicação interna na sua empresa.

1) Engajamento dos funcionários:

Quem não quer uma equipe engajada, não é verdade?

Colaboradores engajados são excelentes influenciadores para outros colegas, fornecedores e clientes, e acabam ajudando a espalhar a cultura da empresa.

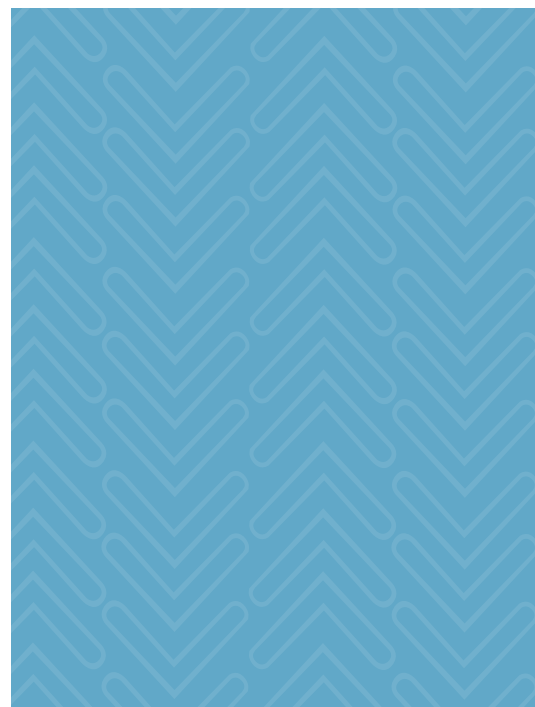
Contar com uma boa comunicação interna permite que os funcionários entendam a sua participação e importância para o negócio e conseqüentemente sente-se mais valorizados, tornando-se defensores da empresa.

Para te ajudar no engajamento de sua equipe com a comunicação interna, seja transparente no repasse de informações e conhecimento, deixe claro os objetivos do negócio e aumente a integração entre os times. Isso ajuda a fazer com que os colaboradores fiquem mais motivados e felizes.

2) Aumento da produtividade interna:

Com colaboradores engajados e alinhados com a empresa, torna-se natural que eles queiram contribuir cada vez mais com a organização. Com uma boa estratégia de comunicação interna, mostrando de forma clara quais os objetivos do negócio e como cada um pode contribuir para alcançá-los, os profissionais terão incentivo para produzir mais, pois entendem que são peças fundamentais para fazer a roda girar.

A partir da clareza de informações, eles se sentirão mais motivados a exercer suas atividades rotineiras, entregando cada vez mais resultados. Isso faz com que todos saibam o quanto eles e sua equipe precisam produzir para beneficiar o negócio como um todo. E o melhor: vão querer fazer parte. Funcionários satisfeitos entendem o significado de seu trabalho e se sentem valorizados por isso.



3) Melhora do clima organizacional:

Conviver diariamente em um ambiente de trabalho com pouca interação pode ser frustrante, principalmente para as pessoas mais comunicativas.

Promova reuniões semanais para manter todo o time informado e aproveite para criar um clima descontraído (quando cabível).

Faça integração entre os setores e aumente o entrosamento das pessoas, criando um clima mais leve, alegre e respeitoso.

Estimulando a comunicação interna em sua empresa, os colaboradores são incentivados a desenvolver relações interpessoais, bem como o **espírito de equipe e cooperação mútua.**

A partir deste estímulo, a distância (mesmo que virtual) é reduzida e as pessoas podem se relacionar mais, **trabalhando em sintonia.**

4) Desburocratização de processos:

Quando uma empresa está cheia de processo burocráticos, a mais simples ação como dar uma sugestão de melhoria ou até mesmo fazer uma crítica pode tornar-se algo massante e tão cheio de pormenores que acaba perdendo grande parte da motivação inicial que impulsionou o colaborador a fazê-lo. E sabe quem sai perdendo? O seu negócio!

Por exemplo:

Que tal abrir um canal para falar diretamente com a direção da empresa, dando sugestões de melhoria?

Ou quem sabe aproveitar este meio para deixar que os colaboradores possam conhecer quem está por trás da corporação, tirando dúvidas e trazendo ideias?

Aproveite a comunicação interna para simplificar processos e fazer com que as coisas sejam mais rápidas e acessíveis para todos. Não deixe seus times atrás de tantas paredes e pessoas a ponto de dificultar a interação da empresa como um todo. Abrindo essas portas, você facilita a circulação de informações e conhecimento e a comunicação torna-se simples e mais fluida.

5) Diminuição de possíveis ruídos na comunicação:

Uma coisa é fato: rumores, fofocas e boatos detonam qualquer ambiente de trabalho e atrapalham o desenvolvimento das relações interpessoais. Mais do que isso, informações dadas pela metade ou até mesmo mensagens mal compreendidas podem causar um tremendo estrago!

Tudo isso é fruto de informações desencontradas e mal distribuídas pelos líderes e colaboradores. Quando os funcionários dispõem de todas as informações de que precisam, sobra pouco espaço para rumores.

Que tal criar um ambiente transparente e disponibilizar um local especial para deixar avisos e notícias da empresa?



6) Facilidade na hora de integrar novos funcionários:

Quando chega um novo colaborador, a fase de onboarding é uma das mais desafiadoras para o time de gestão de pessoas. Nesta etapa, é importante integrar o novo funcionário e ajudá-lo a se sentir parte do time e consequentemente poder exercer sua função o mais rápido possível.

Tendo em vista que parte da comunicação interna é a existência de um clima organizacional amigável e interativo, torna-se importante fazer com que não existam barreiras, assim os novos entrantes se sentirão mais à vontade para tirar dúvidas e se aproximar do restante do time. Desta forma, em pouco tempo o novo funcionário estará a par dos valores e cultura da empresa bem como os métodos de trabalho.

O colaborador que chega sendo apresentado à história da empresa, aprendendo como funcionam os processos internos e sendo recebido pelos colegas de forma calorosa e receptiva, tende a se integrar mais facilmente.

7) Dinamismo na hora de gerenciar crises:

Toda empresa pode passar por crises.

E quando estes momentos aparecem, é a forma de lidar com a situação que faz toda a diferença!

Quando há uma circunstância delicada e a corporação opta por abrir ao público interno o que está acontecendo, falando a real situação, bem como quais estratégias para melhorar, ela reforça a união entre empresa e colaboradores.

Isso reduz a sensação de insegurança e incerteza que geralmente acomete os funcionários nestas situações.

Um bom exemplo de comunicação interna que ajuda na redução de uma crise é **deixar um canal aberto** para que todos do time possam participar e dar sugestões estratégicas para ultrapassar as adversidades.



8) Difundir o conhecimento dos colaboradores:

Que tal aproveitar os canais de comunicação interna para que os colaboradores possam aprender e ensinar uns aos outros?

Aproveite as especialidades do seu time e faça o conhecimento girar!

A melhor maneira de fazer com que cada um entenda o seu papel na organização é estimulando o aprendizado, fazendo com que as experiências, erros e acertos, possam ajudar outras pessoas. Um bom exercício para isso é criar eventos mensais, estimulando cada área ou colaborador a fazer uma apresentação sobre suas funções e abrir espaço para perguntas e novas ideias.

Além de repassar conhecimento, você dá a oportunidade para que os setores mostrem como cada função é essencial para fazer o negócio andar. Assim, você conecta os times e faz com que as pessoas vejam os processos como um todo.

9) Envolver os colaboradores nas metas da empresa:

A maioria das pessoas é motivada por metas, sejam elas pessoais ou profissionais. Traçar objetivos e decidir qual caminho seguir para alcançá-los traz aquele gás necessário para chegar mais perto do que se almeja.

Quando falamos da evolução de um negócio, envolver os colaboradores de forma consistente nos interesses e metas de crescimento da empresa faz com que todos cheguem mais longe, estimulando o trabalho em equipe.

Para isso, é importante ter uma comunicação atualizada, aberta e sincera, mostrando os caminhos para que todos cheguem lá juntos, com objetivos bem traçados.

Que tal deixar claro ao seu time como o seu trabalho pode contribuir para alcançar os resultados esperados?

10) Tornar os valores da empresa visíveis no dia a dia:

É fundamental que uma empresa estabeleça quais os seus valores e faça com que eles estejam claros para todos. Para que os funcionários estejam alinhados com a cultura da organização, é necessário internalizar e difundir estas informações.

Deixar os valores visíveis e trabalhar a gestão de pessoas neste processo é muito importante. A comunicação deve ser aberta e autêntica entre os funcionários e tudo deve estar claro para todos. Deste modo, você deixa os valores enraizados nas atitudes de cada um.

DICA: faça uma dinâmica para mostrar a cultura da empresa e deixe visível para todos o que move a organização

11) Promover temas importantes para o negócio:

Aproveite para comunicar para toda a empresa todos os temas importantes para o seu negócio: **sejam eles OKRs, notícias, seus projetos de inclusão e diversidade entre outros pontos pertinentes.**

Muito mais do que repassar informações e alinhar as pessoas ao discurso da organização, com uma boa comunicação interna você garante que os colaboradores estejam cientes dos objetivos e missão da empresa, seja a curto ou longo prazo e poderão fazer parte disso.



12) Sentimento de pertencimento

Por último e não menos importante, com uma boa estratégia de comunicação interna você contribui para que as pessoas tenham o sentimento de pertencimento, principalmente para aqueles que trabalham remoto.

Com isso, as pessoas se sentem parte sem a necessidade de estar fisicamente juntas. Independente da distância geográfica, quando você se comunica de forma fluída, todo mundo sente a união do grupo, o que ajuda a todo mundo evoluir em conjunto e ter espírito de equipe.

A seguir, veremos quais pontos levar em consideração na hora de criar a sua estratégia de comunicação interna.



Capítulo

2



**O que considerar ao
criar uma estratégia
de comunicação
interna?**

Vimos anteriormente que o principal propósito da comunicação interna é fazer com que os colaboradores estejam alinhados e engajados com os objetivos e cultura da empresa. Isso faz com que as pessoas ajam de acordo com os padrões pré-estabelecidos, auxiliando em uma convivência colaborativa e de união entre todos.

Atualmente, a tecnologia tem influência direta no dia a dia das empresas, promovendo mudanças relacionadas não só ao mercado, mas também aos consumidores e colaboradores.

A Transformação Digital já é uma realidade inevitável e quem não estiver inserido no meio digital, vai ficar

para trás. Ela tem um papel importante na hora de aplicar a comunicação interna, pois é ela que vai acompanhar as tendências digitais que auxiliam nas ações para melhorar a comunicação e deixá-la acessível a todos - principalmente quando falamos de trabalho remoto.

Quando o assunto é Transformação Digital, é importante lembrar de seus **3 pilares**

fundamentais:

- **pessoas,**
- **processos,**
- **e tecnologia.**

Todos estão interligados e devem ser considerados na hora de criar a sua estratégia de comunicação interna.

Neste sentido, a comunicação interna está diretamente ligada à transformação digital pois é responsável por:

Propagar um mindset digital na empresa, deixando todos os dados e informações disponíveis para todos;

Oferecer ferramentas digitais que promovam o diálogo e comunicação efetiva;

Deixar todos a par das metas e objetivos, mostrando como cada um pode influenciar nos resultados;

Engajar, sensibilizar e principalmente conectar as pessoas com o propósito e a cultura organizacional da empresa;

Ajudar a operacionalizar as mudanças e aumentar a produtividade, satisfação e motivação dos colaboradores;

Manter um alinhamento estratégico;

Fortalecer os valores da empresa.

Para que isso aconteça, independente das ferramentas digitais utilizadas, **o relacionamento entre as pessoas deve ser o foco.** Este deve ser transparente, constante, empático e claro.

O mais importante é manter a conexão com as pessoas, por isso, a comunicação clara continua sendo a grande transformação nas relações de qualquer organização.



1) Conheça bem o perfil dos seus colaboradores

A comunicação interna busca alinhar os colaboradores com as estratégias da empresa. Para que tudo funcione da melhor forma, é preciso conhecer a fundo as pessoas que receberão a comunicação, e assim entender qual a melhor forma de se comunicar.

Busque conhecer o perfil dos seus funcionários, faça pesquisas, ouça e acolha o que eles têm a dizer. Leve em consideração as suas experiências profissionais, valores pessoais, personalidades e outras características importantes para você entendê-los. Faça perguntas e exerça a empatia!

Toda estratégia de comunicação inicia com o entendimento do público que queremos alcançar e, neste caso, seu público-alvo são os seus colaboradores. Por isso, você deve compreender o perfil, hábitos e preferências de cada um, principalmente em relação a sua empresa.

Entendendo as pessoas, você terá a certeza de que o formato da mensagem que está passando é a melhor opção, garantindo assim que seja compreendida da melhor maneira possível.

2) Defina objetivos claros de curto, médio e longo prazo para sua estratégia

Depois de conhecer bem os seus colaboradores e entender qual a melhor forma de passar a mensagem a eles, **defina metas e objetivos para sua estratégia.**

Assim como qualquer projeto, implementar a comunicação interna demanda planejamento para que possa ser colocada em prática posteriormente.

Os objetivos variam de empresa para empresa. Trouxemos alguns exemplos que vão te ajudar na construção dos seus:

1

Aumentar a produtividade;

2

Melhorar a participação nas ações de endomarketing;

3

Aumentar o engajamento em pesquisas de satisfação;

4

Deixar claro quais são os valores da empresa e implementar na cultura dos colaboradores;

5

Alavancar o nível de satisfação dos funcionários;

6

Diminuir o turnover da empresa;

7

Aumentar a participação dos colaboradores nas reuniões estratégicas ou ações sociais da empresa;

8

Alcançar as metas de time.

Indiferente de quantos ou quais objetivos você escolher, tenha em mente a importância de que sejam compreensíveis, separando em curto, médio e longo prazo para realização. Assim, você alinha as expectativas e tem uma visão maior do que pode fazer agora e o que demanda mais tempo.

Aqui, a nossa dica principal é que você pense quais resultados deseja alcançar ao fazer estes investimentos e transforme-os em objetivos claros e tangíveis.

Lembrando que não adianta só implementar ações pontuais, você precisa estruturar um plano que faça sentido em curto, médio e longo prazo!

Depois de definir os

objetivos, crie um cronograma e estabeleça metas. Ter foco é muito importante para o processo, tendo em vista que se você se desviar de seus objetivos, os esforços podem ser direcionados para o que não é tão urgente. Esteja atento aos pontos que demandam mais atenção, e coloque em ação através de um planejamento estratégico para implementar tudo isso.

Ter uma visão do que se quer alcançar facilitará o planejamento e a execução das ações. Para isso, a escolha dos canais e tecnologias utilizadas e de que forma as mudanças vão ocorrer são primordiais.

3) Faça um levantamento das tecnologias necessárias

Depois do estudo sobre as pessoas, definição dos objetivos e o planejamento para alcançá-los, você deve escolher quais serão as tecnologias utilizadas para dar andamento na estratégia.

Neste estágio, é muito importante entender quais os melhores canais para transmitir as mensagens desejadas. O primeiro passo é entender a realidade do negócio versus as exigências dos colaboradores - lembrando que, mais do que ninguém, são eles que usarão as ferramentas e é com eles que você deve ser transparente.

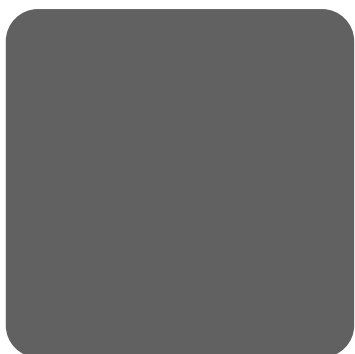
Faça um levantamento das tecnologias que você precisará utilizar para colocar a estratégia em ação.

Considere a necessidade de cada canal bem como o orçamento de cada plataforma. Pense na facilidade quanto ao uso das tecnologias, pois os colaboradores devem adotar e estar engajados no uso. Por isso, estudar e conhecer o perfil deles é preciso!

Aproveite o momento para fazer pesquisas quantitativas e discussões em grupos sobre tecnologias e ferramentas. Assim, torna-se possível identificar quais os resultados mais efetivos para todos os times, bem como quais opções terão maior adesão.

Cada canal de comunicação exige um formato e uma linguagem diferente, além de atingir o público de forma específica.

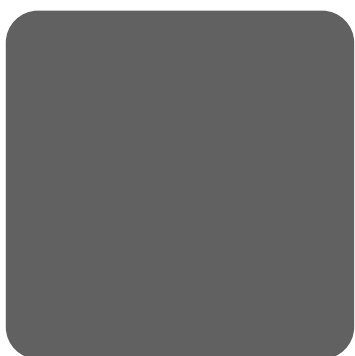
Por isso, é importante que você selecione muito bem o seu mix de canais para transmitir as mensagens necessárias na comunicação. Veja alguns exemplos de canais que você pode utilizar:



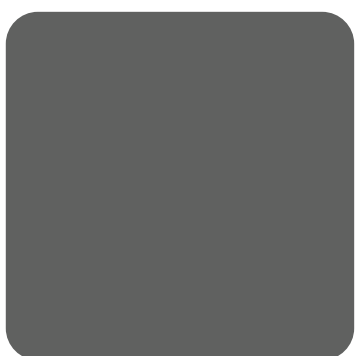
Intranet: tenha uma rede corporativa com acesso permitido aos seus funcionários. Lembre-se de utilizar uma versão em nuvem para acesso em qualquer lugar, principalmente quando o formato de trabalho é home office.



Chat: centralize os contatos por um canal de chat interno. Aproveite para ter respostas mais rápidas e que precisam de mais atenção e urgência.



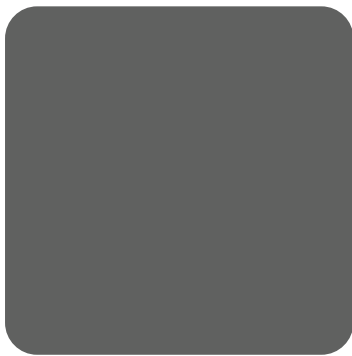
Base de conhecimento: construa uma base de conhecimento para centralizar dados e informações-chave de seu negócio. Seus colaboradores podem consultar a qualquer momento e isso evita desperdício de tempo.



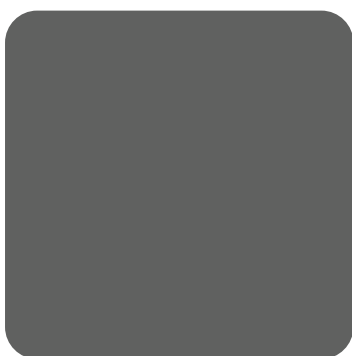
Armazenamento de documentos: centralize o armazenamento de documentos e faça com que todos tenham os acessos necessários para executar o seu trabalho da melhor forma quando houver a necessidade de utilizá-los.



Vídeo Conferências: faça reuniões e utilize este recurso para aproximar mais as pessoas - sejam clientes internos ou externos. Você pode fazer apresentações com compartilhamento de tela e diversas atividades em tempo real e de forma remota.



Telefonia: recurso padrão e muito utilizado pela maioria das empresas. Fazer ligações pode economizar tempo e ajudar em urgências. Inclusive, existem algumas plataformas que fazem a gravação destas ligações. Essa é uma excelente pedida para quem está treinando um time de vendas, por exemplo. Faça uso destes materiais salvos para ver a evolução do seu time e treinar novos colaboradores.



E-mail: por meio dele você pode agendar reuniões, receber informações importantes e contar novidades da empresa.
Newsletter: esta ferramenta é educativa e pode conter informações úteis. Você pode utilizar para valorizar os seus colaboradores, por exemplo.



Rede Social Corporativa: utilize estas plataformas online para reunir os funcionários, possibilitando um contato rápido, direto, prático e dinâmico, bem como feedbacks mais ágeis e também o compartilhamento de informações. As redes ajudam a otimizar fluxos de trabalho e reuniões.



Ferramenta para Gestão de Tarefas: organize as tarefas de seus colaboradores, com uma visão geral do que está sendo feito. Aproveite para colocar o máximo de informações possíveis e faça o acompanhamento diário.

O que trouxemos aqui foram alguns exemplos de canais que você pode utilizar. É claro que você não precisa escolher apenas uma opção, é possível combinar e testar várias, desde que sua equipe tenha condições de manter os canais atualizados.

O cenário ideal é uma tecnologia que una todos os pontos, para evitar a troca de contextos - isso pode diminuir a produtividade. É muito importante que você utilize boas práticas para começar a aplicar os canais e estratégias no dia a dia da sua empresa. A seguir, você verá como fazemos na Br24.

Capítulo

3



**Boas práticas para
começar a inserir
no dia a dia da sua
empresa**

Aqui na Br24, nosso time de Shockers está espalhado pelo Brasil, porém nossa sede é em Florianópolis/SC. Tivemos que nos adaptar à realidade do trabalho remoto e ainda manter o time unido mesmo com a distância física.

Aplicamos algumas boas práticas que têm funcionado muito bem, e por isso decidimos compartilhar com você!

Veja a seguir algumas dicas para te ajudar a inserir a comunicação interna na sua empresa!



1) Quando inserir novas ferramentas

Aplicativos e ferramentas possuem uma curva de aprendizado e de adoção. Quanto mais ferramentas as pessoas precisarem, maior será a complexidade para lidar com o engajamento. Sugerimos que, para evitar uma comunicação espalhada em diversos canais, você comece pelo básico.

Não indicamos que você insira muitas ferramentas ao mesmo tempo. É importante observar a necessidade e ver qual a melhor opção para sua organização e colaboradores.

Insira novas ferramentas somente depois de ter um planejamento completo, bem como estipular os objetivos de sua utilização.

Faça testes e veja se os colaboradores se adaptam. Só depois de testar e validar as ferramentas juntamente com a estratégia é que indicamos a inserção para toda a empresa.



2) Dicas para reuniões mais produtivas

Reuniões são muito importantes, mas quando feitas da maneira errada, podem causar grandes problemas. Principalmente quando não se tem um objetivo claro! Neste caso, você acaba sentindo que está perdendo tempo e sai da sala sem sentir que resolveu algo. Foque em reuniões produtivas!

Dica importante: reuniões não precisam ser o seu primeiro recurso! Faça somente quando uma comunicação anterior não resolveu ou o tema precisa de um debate. Questões que podem ser resolvidas por chat, e-mail ou ligações devem ser feitas em primeiro lugar, e somente casos de troca de ideias e tomada de decisões importantes é que indicamos transformar em reunião.

Mas afinal de contas, **o que é uma reunião produtiva?**

Pensando nisso, apresentamos um passo a passo para você utilizar na hora de criar suas reuniões:

Reunião ou e-mail?

Antes de definir se deve fazer uma reunião, reflita sobre o objetivo principal, e faça algumas perguntas a você mesmo:

- Consigo resolver através de um e-mail/chat ou realmente preciso da troca de ideias?
- O que tenho é um problema ou desafio e preciso de ajuda para resolver? Preciso fazer um planejamento
- De que maneira as pessoas convocadas poderão me ajudar efetivamente?
- Qual o tamanho do impacto deste problema? Está trancando o meu trabalho ou de outras pessoas? Realmente preciso usar este tempo (meu e de meus colegas) para resolver, ou uma simples troca rápida vai me ajudar?

E por fim:

- A reunião é o jeito mais rápido e eficaz de se fazer isso? O que vai acontecer se o assunto for tratado de outra forma?

Planeje-se!

Se, ao responder estas perguntas você perceber que a reunião é a única solução, então utilize o checklist abaixo para se programar:



- Tenha um objetivo muito bem definido - qual o meu propósito com esta reunião?
- Crie uma pauta e envie aos participantes algumas horas antes da reunião para que todos se preparem;
- Estabeleça prioridades;
- Tenha hora para começar e acabar a reunião (e seja fiel a isso);
- Convide apenas as pessoas que podem ajudar a alcançar o objetivo;
- Certifique-se que o principal decisor para o assunto da reunião esteja presente;

Cuidados com os participantes: lembre-se que você está lidando com pessoas, observe as reações e se **necessário, dê feedbacks somente em particular;**

Lembre-se de **deixar claro quais os resultados da reunião** - a pior sensação ao sair de uma é sentir que nada foi resolvido;

Faça um resumo das decisões tomadas e ações que deverão ser realizadas após a reunião.

3) Conversas síncronas e assíncronas

Sabemos que o distanciamento gerado pelo trabalho remoto interferiu de maneira significativa no tipo de comunicação.

Gestores e gestoras estão mais distantes de sua equipe e o microgerenciamento aumenta, bem como a ansiedade por respostas rápidas.

É neste cenário que a comunicação síncrona e assíncrona entra em ação.

A comunicação síncrona refere-se ao contato imediato entre o emissor (quem envia a mensagem) e o receptor (quem recebe a mensagem), já a comunicação assíncrona é atemporal. Ou seja, nela o emissor envia a mensagem, mas não necessariamente o receptor irá recebê-la e tem que respondê-la imediatamente.



Ou seja, ao enviar mensagens através de chat e comunicações instantâneas, as pessoas esperam respostas imediatas. Porém, nem sempre quem recebe a mensagem pode estar disponível naquele momento. Estar online ou receber a mensagem não significa estar à disposição.

Por isso, nossa dica aqui é:

1 Invista na comunicação assíncrona para ajudar a reduzir a necessidade de tantas reuniões e utilize principalmente quando não precisar de um retorno tão imediato. **Faça através da rede social corporativa ou por e-mail.**

2 Invista na comunicação síncrona para retornos mais rápidos, fazendo através de telefone, vídeo chamada, reuniões rápidas.

O mais importante é garantir que as pessoas tenham o que precisam para realizar o trabalho sem precisar ficar indo atrás dos colegas a todo momento.

4) Materiais que dão suporte a comunicação interna

Para ajudar no suporte para sua comunicação, utilize canais específicos que auxiliem na disseminação das mensagens.

Utilize newsletters, faça publicações que falem sobre os valores da empresa, foque também nas novidades e nos projetos de cada equipe. Incentive que seu time seja mais comunicativo e utilize todos os recursos que a empresa disponibiliza.

Você pode optar pelo formato de texto ou imagem (que é uma boa pedida para chamar a atenção dos receptores!). Uma excelente ferramenta e de fácil acesso é o Canva, software online que pode ajudar o seu time de RH na hora de produzir conteúdos com imagens.



5) Mantendo os times unidos independente do modelo de trabalho e da quantidade de funcionários

Já vimos que independente do modelo de trabalho ou quantos colaboradores você tem em sua empresa o mais importante é cuidar das pessoas e ter uma estratégia efetiva para uma comunicação interna, certo?

Empresas com mais de 50 funcionários, por exemplo, podem ter dificuldade em padronizar a comunicação para todos, bem como manter todos unidos e conseguir passar os valores da empresa.

Agora imagina quem adota modelos híbridos com trabalho remoto e presencial, ou ainda, 100% home office!

O desafio de unir o time é ainda maior.

Como na Br24 nosso modelo de trabalho é híbrido e grande parte de nosso time está remoto, trouxemos algumas dicas que aplicamos aqui e que podem te ajudar:

Faça **reuniões semanais com toda a empresa para compartilhar as novidades**, metas batidas, comemorar aniversários, reconhecer pessoas e conquistas, comunicar mudanças e transmitir os valores;

Utilize **de forma ativa os recursos da rede social corporativa**;

Faça **newsletters internas e publique semanalmente** falando sobre novidades da semana e deixe espaço para interações;

Estimule um happy hour mensal, (aqui fazemos online) criando um momento de descontração;

Direcione os gestores para que façam 1:1 regularmente com seus liderados.

6) Banimento do e-mail para assuntos internos

A lei aqui na Br24 é clara:

não usamos e-mail para assuntos internos, somente para contato com leads, clientes e fornecedores.

Este assunto pode ser polêmico, mas aqui aplicamos há pelo menos 2 anos esta estratégia e o resultado é muito positivo!

Durante este período, percebemos um ganho de.....

Para substituir o uso dos e-mails internamente, opte por outros canais como chat, vídeo chamadas, rede social corporativa, entre outros!

7) Bases de conhecimento ativas e atualizadas

Já falamos anteriormente sobre bases de conhecimento e mantê-las ativas e atualizadas fazem toda a diferença!

Estimule os times a documentar processos e fazer playbooks para que o conhecimento flua entre os colaboradores.

Ações como esta ajudam no onboarding de novos funcionários, bem como podem ser a solução para a dúvida de um colega ou até mesmo gerem novas ideias para uma área distinta.



8) Dia off sem interrupções

Esta é mais uma ação muito importante que fazemos aqui:

Toda a semana temos a “Quarta-off”

Neste dia, fica proibido interromper ou acionar os colegas, bem como marcar reuniões internas - a não ser que sejam de extrema urgência, claro!

Nestes dias, priorizamos as conversas assíncronas e com isso percebemos que os colaboradores se tornaram muito mais produtivos.



9) Trabalho remoto eficiente

A última dica é para um trabalho remoto eficiente. Basta um colaborador trabalhar neste formato para que você precise adaptar sua forma de trabalho, e as orientações abaixo vão te ajudar nessa hora:

- 1 | Faça videoconferências e lembre-se sempre de manter todos a par do que está acontecendo;
- 2 | Estimule o uso de um kanban para organização de tarefas - ou outro formato/metodologia que você utiliza em sua organização;
- 3 | Defina metas e deixe bem claro quais os papéis de cada um;
- 4 | Dê um treinamento para que os funcionários remotos realizem seu trabalho sem grandes contratempos
- 5 | Treine as lideranças para manter o time unido mesmo que todo (ou parte dele) esteja em formato home office.

Conclusão

Com este conteúdo, você pôde entender mais sobre a importância da comunicação interna para uma empresa e quais os ganhos ao criar uma estratégia para utilizá-la em seu negócio.

Por meio de pequenas mudanças e investimentos é possível melhorar de maneira significativa a forma com que os colaboradores se relacionam com a empresa, e assim fortalecer pontos importantes como disseminar valores e ter um diálogo saudável entre a organização e as pessoas.

A comunicação interna promove sinergia entre todos os colaboradores e departamentos, evitando que cada um siga um caminho diferente. Ela também confere transparência e faz com que as pessoas confiem mais e dediquem-se mais à organização em que trabalham. A efetividade da comunicação para o público interno também reflete diretamente na qualidade da experiência do cliente externo e nos resultados do negócio.

Basta pensar que colaboradores motivados e alinhados dão o melhor de si e se comprometem mais. Além disso, uma boa comunicação interna serve como uma excelente maneira de valorizar o

colaborador, mostrando como ele, com suas habilidades e competências, também faz parte da história e das conquistas da empresa.

Como vimos, uma boa estratégia de comunicação interna focada nos 3 pilares da Transformação Digital (pessoas, processos e tecnologia), traz excelentes resultados. O impacto digital traz mudanças para todas as empresas e estas mudanças exigem adaptações.

Acima de tudo, é preciso estimular o diálogo entre as equipes e entender qual a maneira mais efetiva de alinhar estes 3 pilares e aplicar em sua empresa. Lembrando sempre da importância de aliar a tecnologia aos processos sem deixar de pensar nas pessoas.

Esperamos que esta leitura sirva como apoio para o desenvolvimento da comunicação interna em sua organização.

Para finalizar, deixamos a dica mais importante: ouça seus colaboradores. Ouví-los é o primeiro passo para melhorar a comunicação. Com isso você será capaz de conhecer e entender suas necessidades e assim trabalhar em união para alcançar os melhores resultados.

Se você ficou interessado em implementar a comunicação interna em sua empresa e quer a praticidade de fazê-lo com uma só ferramenta, nós indicamos o módulo de Comunicação Interna do Bitrix24. Este módulo da plataforma conta com rede social corporativa, envio e recebimento de mensagens instantâneas, telefonia, reuniões por videoconferência, servidor de e-mail, compartilhamento de arquivos e até gerenciamento de projetos. Ou seja, tudo o que você precisa para inserir a comunicação interna no seu negócio.

Nós da Br24 somos os maiores especialistas Bitrix24 em países de língua portuguesa e já ajudamos mais de 400 empresas a otimizarem suas operações. Nosso time de especialistas está preparado para te ajudar com consultoria e implementação da ferramenta.

Conheça a Br24: <https://br24.io/>

