

# COMUNICAÇÃO INTERNA

## desafios & oportunidades

Comunicação Corporativa: Drivers

# Imagem & Reputação

# Comunicação Corporativa: Públicos de Interesse



# Definições

Comunicação interna é **qualquer modalidade formal de transmissão de informações** entre uma empresa e seus colaboradores/funcionários/empregados.

Não importa a forma, importa o conteúdo (**propriedade, mensagem e destinatários**)

**MODALIDADE INFORMAL TAMBÉM TEM IMPORTÂNCIA**

CIRCULAR DA DIRETORIA

0001/2009

A Todos os Empregados,

Informamos que, após deliberação entre sócios e diretores, ficou definido que o objetivo da empresa para o ano de 2009 é atingir níveis de excelência de atendimento ao consumidor.

A diretoria conta com a compreensão e compromisso de todos.

Sem mais para o momento,

A Diretoria

## Banners

**O VERDADEIRO CAMPEÃO  
SEMPRE BUSCA  
NOVOS DESAFIOS.**



**Alta Performance**

Desafio Vitoriawagen  
2009: ser o melhor  
atendimento do Brasil.

**5 Vitoriawagen**  
A melhor marca, as melhores negociações.

**GRUPO LIDER**

**Ser o melhor atendimento.  
Esse desafio é de todos nós.**



**Alta Performance**

Vitoriawagen, rumo ao topo do Brasil.

**5 Vitoriawagen**  
A melhor marca, as melhores negociações.

**GRUPO LIDER**

**Ser o melhor  
atendimento.  
Esse desafio é  
de todos nós.**

Vitoriawagen,  
rumo ao topo do Brasil.

**Alta Performance**



**5 Vitoriawagen**  
A melhor marca, as melhores negociações.

**GRUPO LIDER**

## Banner

**Atender você  
sempre melhor.  
Esse é o nosso  
objetivo.**



**Alta Performance**

Vitoriawagen,  
rumo ao topo  
do Brasil.

**5 Vitoriawagen**  
A melhor marca, as melhores negociações.

**GRUPO LIDER**

## E-mail mkt

**Ser o melhor atendimento.  
Esse desafio é de todos nós.**



**Alta Performance**

Em 2009 a Vitoriawagen tem um novo objetivo: a campanha Alta Performance Volkswagen. Com a sua participação, vamos mostrar que temos o melhor atendimento e a melhor equipe das concessionárias Volkswagen. Vitoriawagen, rumo ao topo do Brasil.

**5 Vitoriawagen**  
A melhor marca, as melhores negociações.

**GRUPO LIDER**

# Objetivo Primário da Comunicação Interna/Endomarketing:

Transformar o objetivo corporativo em um bem comum entre a empresa e seus colaboradores



**Agricultura sustentável.**  
Faz parte da minha história,  
faz parte da minha vida.

 ANOS MONSANTO  
50 DE ANOS PLANTANDO O FUTURO

 /monsantobrasil

[www.monsanto.com.br](http://www.monsanto.com.br)



**Produzir mais e conservar mais.**  
Faz parte da minha história,  
faz parte da minha vida.

 ANOS MONSANTO  
50 DE ANOS PLANTANDO O FUTURO

 /monsantobrasil

[www.monsanto.com.br](http://www.monsanto.com.br)



**Agricultura com tecnologia para melhorar vidas.**  
Faz parte da minha história,  
faz parte da minha vida.

 ANOS MONSANTO  
50 DE ANOS PLANTANDO O FUTURO

 /monsantobrasil

[www.monsanto.com.br](http://www.monsanto.com.br)



**Alimento para o nosso país e para o mundo.**  
Faz parte da minha história,  
faz parte da minha vida.

 ANOS MONSANTO  
50 DE ANOS PLANTANDO O FUTURO

 /monsantobrasil

[www.monsanto.com.br](http://www.monsanto.com.br)

# ADESÃO AOS VALORES DA EMPRESA

**93%**

não se lembram espontaneamente dos Valores da empresa

**85%**

não sabem explicar os Valores, mesmo estimulados

**81%**

não sabem dar exemplos de comportamentos orientados

**77%**

não se sentem representados pelos Valores

**71%**

acham que os Valores tem relação com metas de produtividade

**68%**

não se lembram de ter visto os Valores publicados

# Estamos falhando? Onde?

Nossos objetivos são claros?

Nossas expectativas de comportamento são claras?

Gerenciamos bem o volume de informações disponíveis?

Entendemos os Colaboradores como **Variável Crítica de Sucesso**?



“Para serem felizes as pessoas precisam de **prazer, realização e senso de propósito**”

Martin Seligman

**INFORMAÇÃO**

**RELEVÂNCIA**

**PERTINÊNCIA**

# 4 GRANDES DESAFIOS

Conseguir o **ENGAJAMENTO**

Gerenciar o **EXCESSO DE INFORMAÇÕES**

Mensurar o **ROI** (Return of Investment)

Comunicação das **LIDERANÇAS** (interpessoal e oficial)

# COMUNICAÇÃO INTERNA

## cases de sucesso

## **DESAFIO**

A Comunicação Interna deveria contribuir para os resultados finais dos esforços de redução de gastos (20%). No exercício anterior a campanha atingiu o índice de 12% de redução, apenas.

## **PROPOSTA**

Associar cada comportamento na empresa com uma oportunidade de redução de gasto/economia.



- + Reduzir consumo
- + Cuidar da natureza
- + Ter um bom ambiente de trabalho

# Dá prá fazer? Com você, dá!

A Padtec, a PSG Telecom e a WxBR estão, juntas, buscando formas de otimizar recursos e cuidar do meio ambiente. Para isso é necessário repensarmos a forma como utilizamos todos os recursos ao nosso alcance. Os resultados desses esforços vão tornar nossas empresas mais eficientes e valiosas, além de contribuir com um mundo melhor para as próximas gerações. Nas próximas semanas você vai conhecer de perto as iniciativas e vai ver que pode se envolver diretamente. Pequenas atitudes vão fazer toda a diferença! Evoluir é bom e é ainda melhor com você!



Padtec





+ ÁGUA POR 30  
DIAS PARA 10  
FAMÍLIAS!

Dá pra economizar?  
**Com você, dá!**

A Padtec, a PSG e a WxBR instalaram, em todos os banheiros, válvulas de descarga por estágio e torneiras automáticas com aeradores, que reduzem o consumo de água. Mas podemos ir mais longe. Escolha corretamente o modo de descarga conforme o uso, ensaboe as mãos e escove os dentes antes de acionar a torneira. **Nosso objetivo é reduzir o consumo médio de 712 litros por Colaborador por ano, para 550 litros.** Essa economia, na soma de todos, seria suficiente para abastecer 10 casas médias por um mês! Uma boa ideia das empresas. E melhor ainda com você!



Padtec







***A economia geral de água, além de reduzir custos, contribui para a manutenção de todo o sistema de abastecimento de água potável e de geração de energia.***

- 1** Escove os dentes e ensaboe as mãos antes de acionar as torneiras do banheiro
- 2** Da mesma forma, ensaboe toda a louça antes de usar a torneira da copa
- 3** Quando usar o tolete, acione a válvula de descarga apenas o necessário
- 4** Quando tomar água mineral de garrafa, numa refeição, leve a garrafa se sobrar água e termine o consumo depois

***Acesse o e-Guia na intranet para conhecer outras maneiras de colaborar!***



**Boas práticas na copa não só ajudam na economia e na higiene, como também mostram que você pode ser um exemplo para os outros!**

- 1 Antes de colocar alimentos na geladeira, coloque-os dentro de um Tupperware ou potinho, bem fechado
- 2 Deixe seu alimento na geladeira apenas até a próxima refeição
- 3 Após usar itens comuns como canecas e copos, lave-os imediatamente e deixe-os em condição de uso para o próximo a chegar

- 4 Limpe o microondas cada vez que usá-lo
- 5 O mesmo vale para o chão, mesa, balcão ou pia: sujou, mesmo sem querer, limpe imediatamente

**[ALERTA!]**

*Nosso pessoal de limpeza está orientado a, todo sábado, recolher tudo que for deixado na geladeira após a sexta-feira, jogar fora os alimentos e enviar os utensílios para o serviço de 'Achados & Perdidos'*

**Acesse o e-Guia na intranet para conhecer outras maneiras de colaborar!**



**Não abandone quem  
te faz tão bem:**

**não esqueça  
sua comida  
na geladeira!**

Comida ou bebida deixada na geladeira por mais tempo que o necessário, além de ocupar espaço de outros colegas, demanda um esforço maior do compressor e um gasto maior de energia, além de ser de muito mau gosto. Use a geladeira apenas para acondicionar sua bebida, lanche ou almoço até a hora da próxima refeição, devidamente identificados. Após isso, se tiver sobras, jogue-as no local correto e leve de volta com você a embalagem, potinho ou Tuperware.

Fazendo assim você contribui para um ambiente de trabalho mais harmônico e para a economia direta de energia!

**MELHOR.com VC** Projeto de Inovação de Recursos

**Padtec**

**PSG**  
TELECOM

**M. C. B. P. R.**



## **Boas práticas começam com um ambiente organizado, que inspira a produtividade e o cuidado.**

- 1** Mantenha sua mesa sempre organizada
- 2** Mantenha unidos e presos cabos e fios: isso evitará acidentes e facilitará a limpeza
- 3** Separe seus materiais de trabalho em grupos de acordo com o uso. Não deixe na mesa o que não é usado todo dia
- 4** Guarde apetrechos de uso pessoal na gaveta ou mochila, não deixe-os expostos em cima da mesa
- 5** Quando usar as áreas comuns, como copas ou salas de reunião, arrume tudo para deixar pronto para o uso de quem vier em seguida

**Acesse o e-Guia na intranet para conhecer outras maneiras de colaborar!**



**Energia economizada significa redução no consumo de água, de madeira, redução na emissão de gases de efeito estufa e menor carga em todo o sistema de transmissão. Além de economia no bolso!**

- 1 Apague lâmpadas ao seu redor que não estiverem em uso
- 2 Se for ficar mais de uma hora longe do seu computador, desligue-o
- 3 Se for ficar mais de 5 minutos, desligue apenas o monitor
- 4 Se for o último a sair do local de trabalho ou sala de reunião, verifique se todos os equipamentos e luzes foram desligados
- 5 Não coloque alimentos quentes na geladeira

**Acesse o e-Guia na intranet para conhecer outras maneiras de colaborar!**



*Boas práticas na copa não só ajudam na economia e na higiene, como também mostram que você pode ser um exemplo para os outros!*



**MELHORcomVC ;-)**

Programa de Otimização de Recursos

**Padtec**

**PSG**  
TELECOM

**W x B R**  
SISTEMAS DE GESTÃO EMPRESARIAL



*A economia geral de água, além de reduzir custos, contribui para a manutenção de todo o sistema de abastecimento de água potável e de geração de energia.*



**MELHORcomVC ;-)**

Programa de Otimização de Recursos

**Padtec**



# Dá pra fazer? Com você, dá!

## ORGANIZAÇÃO

- 1 Mantenha sua mesa sempre organizada
- 2 Mantenha unidos e presos cabos e fios
- 3 Separe seus materiais de trabalho em grupos
- 4 Guarde apetrechos de uso pessoal na gaveta ou mochila

## ENERGIA

- 1 Apague lâmpadas ao seu redor que não estiverem em uso
- 2 Se for ficar mais de uma hora longe do seu computador, desligue-o. Se for ficar mais de 5 minutos, desligue apenas o monitor
- 3 Ao sair, verifique se todos os equipamentos e luzes foram desligados

## BANHEIROS

- 1 Escove os dentes e ensaboe as mãos antes de acionar as torneiras do banheiro
- 2 Acione a válvula de descarga apenas quando necessário
- 3 Use apenas uma folha de papel absorvente, dobrada ao meio, para secar as mãos

## FRETE

- 1 Novas rotas de frete, otimizadas a cada caminhão e entrega



Dá pra economizar?  
**Com você, dá!**

+ Água por  
30 dias para  
10 famílias!

Aproveitando que você terá um tempinho para ler essa mensagem, a Padtec, a PSG e a WxBR gostariam de te contar que estão juntas num esforço para otimizar recursos e cuidar do meio ambiente. O resultado pode ser bom mas, vai ser ainda melhor com você! **Aperte a válvula de descarga por pouco tempo e jogue o papel higiênico, bem dobrado, diretamente no cesto de lixo.** Isso vai economizar água no uso e também durante a limpeza.

E não se esqueça de lavar as mãos ao sair, hein?  
Economizando nas torneiras, claro. ;-)



## **DESAFIO**

A Comunicação Interna deveria contribuir para os resultados finais dos esforços de redução de gastos (20%). No exercício anterior a campanha atingiu o índice de 12% de redução, apenas.

## **PROPOSTA**

Associar cada comportamento na empresa com uma oportunidade de redução de gasto/economia.

## **RESULTADO**

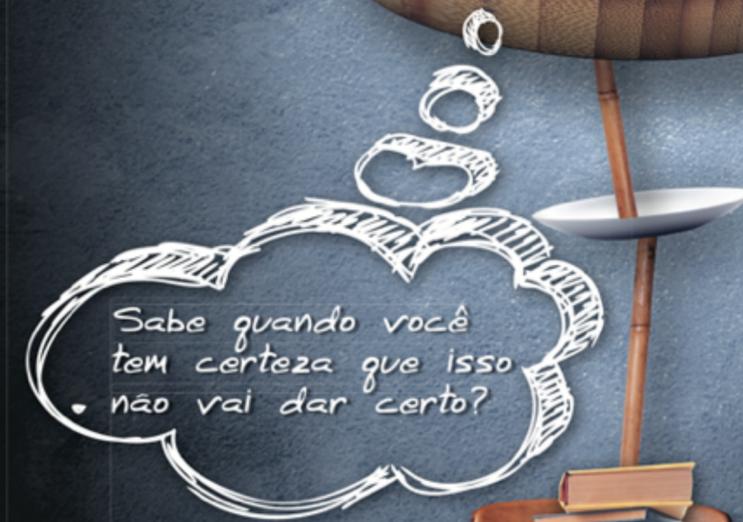
22% de redução de gastos ao final do exercício.

## **DESAFIO**

Campanha de segurança no Carnaval.

## **PROPOSTA**

Fugir do lugar comum das campanhas de bebida e direção, apelando para o lado lúdico.

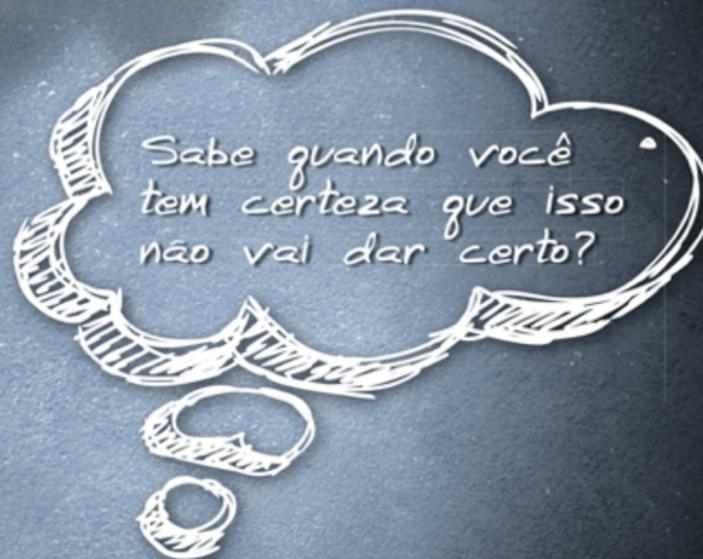


Pois é. Quando você bebe e vai trabalhar, você se coloca em uma situação de risco extremo e para que não aconteça nada, você depende mais da sorte do que da sua habilidade. Seja esperto: entre sorte e juízo, melhor ter juízo!



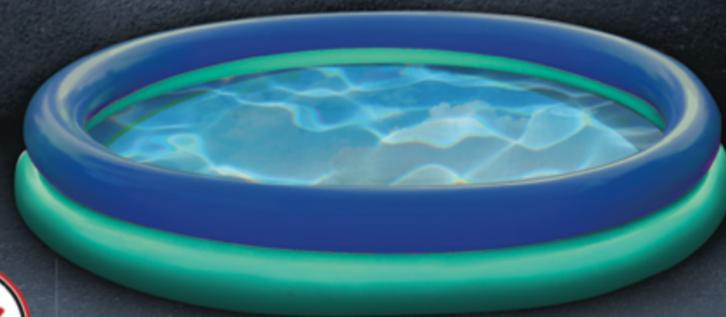
Bebida e trabalho profissional definitivamente não combinam.





Pois é. Quando você bebe e vai dirigir, você se coloca em uma situação de risco extremo e para que não aconteça nada, você depende mais da sorte do que da sua habilidade. Seja esperto: entre sorte e juízo, melhor ter juízo!

Bebida e direção definitivamente não combinam.





## **DESAFIO**

Campanha de segurança no Carnaval.

## **PROPOSTA**

Fugir do lugar comum das campanhas de bebida e direção, apelando para o lado lúdico.

## **RESULTADO**

37% de aumento na assertividade/acerto da resposta à pergunta “o que é um comportamento seguro” do survey de segurança ocupacional



## **DESAFIO**

Lançamento do plano de melhoramentos

## **PROPOSTA**

Considerando que é um lançamento com muitos detalhes, apresentação do material em formato de vídeo, com o tema, mecânica e incentivo de participação.





## **DESAFIO**

Lançamento do plano de melhoramentos

## **PROPOSTA**

Considerando que é um lançamento com muitos detalhes, apresentação do material em formato de vídeo, com o tema, mecânica e incentivo de participação.

## **RESULTADO**

32% mais participações do que no programa de sugestões do exercício anterior

O que está ao nosso alcance, hoje, para desenvolver a comunicação interna em nossas instituições?

;-)

**obrigado**

Luís Henrique Dos Santos

lhsantos@synergic.com.br

@lhsantostt

lhsantosig