

# **A COMUNICAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM A COMPETÊNCIA, O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A ORGANIZAÇÃO**

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15549431>

OLIVEIRA, Esmeralda Aparecida. Prof<sup>a</sup> Mestra  
BENTO, Mariluz Ferreira, Graduanda<sup>1</sup>

Faculdade de Tecnologia de São Paulo  
Praça Coronel Fernandes Prestes, nº 30 - Bom Retiro – SP, CEP 01124-060  
Fone (11) 3322-2200  
[esmeralda.oliver@gmail.com.br](mailto:esmeralda.oliver@gmail.com.br)  
[m.fbento@ig.com.br](mailto:m.fbento@ig.com.br)

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a importância da comunicação nas relações profissionais. Para isso, é identificado o conceito de comunicação, demonstrado o seu processo, suas vantagens e desvantagens. Identificam-se, também, as barreiras à comunicação eficaz e as ferramentas para torná-la eficiente. Apresenta-se, ainda, a comunicação como competência, requisito altamente necessário e valorizado pelas organizações de qualquer área profissional. Para exemplificar a relação de ambos os conceitos, no contexto organizacional, foi selecionado o profissional de secretariado, uma vez que o assunto em pauta é fundamental para a sua atuação no desempenho de suas atividades cotidianas. Por fim, o trabalho visa a discutir a comunicação como fator de competitividade para o negócio. Nesse sentido, o trabalho compreende a pesquisa bibliográfica, sobre a importância da comunicação e sua relação como competência para o indivíduo, no sentido de orientá-lo ao alcance dos resultados esperados pelas organizações.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação. Competência. Profissional de Secretariado. Organização.

## **ABSTRACT**

*This paper aims to present the importance of communication in professional relations, as identified the concept of communication, and demonstrated the communication process and its advantages and disadvantages, identifying the barriers to effective communication and tools to revert it presents the communication competence as being a requirement necessary to any professional area, nowadays the competence is valued and required by organizations. To illustrate the relationship between both concepts in the organization context, was selected the secretary professional because it is fundamental to perform their daily activities in the secretarial area. Finally, the paper aims to discuss communication as a competitive factor for the business. The work includes the literature, about the importance of communication and its relation to competence for the individual, in this sense guide you to achieve the results expected by the organizations.*

**KEY-WORDS:** *Communication. Competence. Professional Secretary. Organization.*

## **INTRODUÇÃO**

A comunicação é um dos instrumentos mais importantes para estabelecer relações entre os indivíduos, expressar pensamentos e sentimentos, por meio da fala, escrita, expressões faciais e corporais. Para que a comunicação ocorra, é necessário compartilhar informações.

Para Martins e Zilberknop (2008, p. 28) “a linguagem tem um lado individual e um lado social, sendo impossível conceber um sem o outro”. Nesse sentido, o domínio da linguagem é fundamental para o indivíduo viver em sociedade e seus usos ocorrem mediante as necessidades de interação social, organizando o cenário comunicativo, ou seja, a comunicação, pois sempre subjaz interação. Logo, quando a comunicação não se estabelece, essa falha é denominada ruído. Desse modo, é importante para qualquer indivíduo conhecer os tipos de comunicação e suas respectivas vantagens e desvantagens, pois o emissor ao ter cuidado com o perfil do receptor, ao selecionar o tipo de comunicação mais adequado a ele, aumenta suas chances em obter

uma comunicação eficaz, para isso são citadas as principais barreiras que podem ocorrer na comunicação e as ferramentas necessárias para torná-la eficaz.

A competência da comunicação se faz necessária nas organizações, em diversas áreas, enquanto um requisito fundamental para a contratação de quaisquer colaboradores. A organização que possui em seu quadro, profissionais que tenham a competência da comunicação, provavelmente, encontrará menos falhas, seja na condução dos processos produtivos, seja no relacionamento com quaisquer *stakeholders* da empresa. Por isso, é importante conhecer o conceito de competência e sua relação com a comunicação.

Para exemplificar a necessidade dessa competência, no contexto empresarial, utilizou-se o profissional de secretariado, uma vez que a comunicação está presente em sua rotina.

A comunicação possui um papel marcante no cenário corporativo tanto que se tornou um fator de competitividade para os negócios. As empresas estão investindo em comunicação, contratando profissionais com competências que irão contribuir para os negócios. A competência da comunicação está diretamente interligada ao colaborador que produz resultados e agrega valores à empresa, sendo esse um diferencial para a organização e para o colaborador que utiliza essa competência.

O presente artigo adota o método bibliográfico-exploratório para obter os dados e conclusões apresentadas, ou seja, visa a levantar informações sobre o assunto, baseado em pesquisas e trabalhos de importantes autores citados ao longo do texto.

## **1 COMUNICAÇÃO – CONCEITO E PROCESSO**

Este artigo visa a apresentar o conceito da comunicação, qual a sua importância para as relações dentro da sociedade e na organização. A comunicação pode ser classificada como: verbal (oral e escrita) e não verbal, sendo fundamental para atender as necessidades que cada ser humano tem em se expressar e ser compreendido através de ideias, informações e sentimentos.

Conhecer os diferentes tipos de comunicação, auxilia o leitor

na percepção de falhas e, conseqüentemente, no uso de técnicas que aprimorem e, e culminem na obtenção da eficácia do ato de se comunicar.

## **1.1 CONCEITO E ELEMENTOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

A comunicação é muito importante para qualquer indivíduo, é fundamental conhecer o conceito de comunicação e quais são os elementos que caracterizam o processo comunicativo, através desse conhecimento é possível utilizar a comunicação de uma forma mais eficaz. Segundo Dileta e Zilberknop (2008, p.27) “comunicar implica busca de entendimento, de compreensão. Em suma, contato. É uma ligação, transmissão de sentimentos e de ideias”.

O ser humano é fruto da sociedade e da cultura em que está inserido, e é por meio das relações de interdependência entre seus semelhantes que o ser humano sobrevive. A comunicação, nesse contexto, representa-se indispensável e essencial. Nenhum grupo existe sem comunicação, na qual há transferências de significado entre seus membros. É pela comunicação que as informações e ideias podem ser trocadas e compreendidas (FRANÇA, 2008, p.141).

Conforme afirma Robbins (2011, p.327) o processo de comunicação é constituído de um modelo formado por sete partes, sendo designadas como:

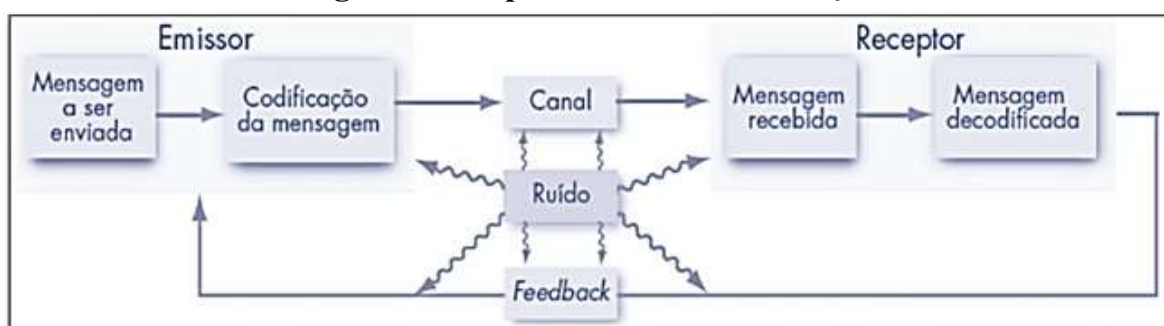
- (1) A fonte da comunicação: A fonte inicia a mensagem pela codificação do pensamento;
- (2) Codificação: A mensagem é o produto físico codificado pelo emissor;
- (3) A mensagem: Quando falamos, a fala é a mensagem. Quando escrevemos, o texto escrito é a mensagem. Quando gesticulamos, os movimentos de nossos braços e as expressões em nosso rosto são a mensagem;
- (4) O canal: É o meio pelo qual a mensagem viaja. Ele é selecionado pelo emissor, que deve determinar qual canal

é formal e qual canal é informal. Os canais formais são estabelecidos pela organização e transmitem mensagens que se referem às atividades relacionadas com o trabalho de seus membros. Tradicionalmente, eles seguem a rede de autoridade dentro da organização. Outras formas de mensagem, como as pessoais ou sociais, seguem os canais informais, que são espontâneos e surgem como resposta às escolhas individuais;

- (5) O receptor: O receptor é o sujeito (ou sujeitos) a quem a mensagem se dirige;
- (6) A decodificação: (o receptor), o qual deve primeiro traduzir seus símbolos de um modo compreensível, Isso é a decodificação da mensagem
- (7) O ruído: O ruído é composto das barreiras à comunicação que distorcem a clareza da mensagem, como problemas de percepção, excesso de informações, dificuldades semânticas ou diferenças culturais;
- (8) O *feedback*: Faz a verificação do sucesso na transmissão de uma mensagem como pretendida, inicialmente e determina se a compreensão foi ou não obtida.

A figura 1 demonstra o processo de comunicação.

**Figura 1 - O processo de comunicação**



Fonte: Stephen; Timothy e Sobral (2011).

## 2 TIPOS DE COMUNICAÇÃO, SUAS VANTAGENS E DESVANTAGENS

Para que se possa ter uma excelência em comunicação é

necessário conhecer quais são os tipos de comunicação que um indivíduo pode vir a utilizar, sendo assim, serão apresentadas três formas de comunicação: verbal (oral e escrita) e não verbal (expressões e gestos), todos esses meios de comunicação estão presentes no cotidiano das pessoas, mas muitas vezes, não são observados e por isso os emissores não compreendem as falhas na mensagem e nem sabem como fazer para corrigir ou minimizar tais falhas, que na verdade são os ruídos da comunicação. Ao conhecer melhor as vantagens e desvantagens o emissor poderá selecionar a linguagem mais adequada ao seu receptor e obter uma comunicação satisfatória.

## 1.1 COMUNICAÇÃO VERBAL - ORAL

A comunicação verbal é o principal meio de transmitir uma mensagem e uma das mais utilizadas na sociedade e na organização. Segundo Tomasi e Medeiros (2010, p.113) a Linguagem Verbal é utilizada pelo homem para se expressar através de sons vocais, denominado língua. A língua é particular de um povo, grupo ou comunidade.

O tipo de comunicação escolhido pelo emissor irá trazer vantagens e desvantagens. A comunicação oral afirma Robbins, (2011, p.329) tem como vantagem a rapidez e o *feedback* em um curto espaço de tempo. O *feedback* é muito importante, uma vez que permite ao emissor ter conhecimento se sua mensagem foi ou não compreendida. A principal desvantagem da comunicação oral é quando esta tem que ser transmitida a diversos receptores, o que pode proporcionar distorções na comunicação, gerando um ruído. Dentro de uma organização aonde ocorre um grande fluxo de informações verbais as chances de ruídos são maiores, comprometendo a mensagem.

A comunicação oral, mesmo sendo a mais utilizada na sociedade e dentro das organizações, quando utilizada para se comunicar com grupos que possuem muitos receptores, se faz necessário o uso com cautela a fim de evitar as distorções e a mensagem não alcançar o resultado desejado.

## **1.2 COMUNICAÇÃO VERBAL-ESCRITA**

A clareza nas informações deve estar presente, também, na comunicação escrita, pois um texto complexo deixa o receptor confuso, não permitindo-lhe a capacidade de compreensão e consequentemente, o impedirá de realizar uma escolha ou tomar uma decisão. As pessoas que têm uma habilidade de escrita bem desenvolvida se destacam ao redigir qualquer texto, uma vez que o domínio da Língua Portuguesa, aliado a uma excelente argumentação, chamará a atenção do receptor, fazendo com que este se mantenha atento e tenha uma compreensão clara da mensagem (TEIXEIRA, 2011, p.51).

Uma comunicação clara e objetiva na escrita permite uma interação positiva entre emissor e receptor. Um texto bem redigido oferece mais credibilidade sobre o assunto abordado junto ao leitor. Para Tomasi e Medeiros (2010, p.89), a escrita deve ser clara ao se expor um determinado ponto de vista, atrair a atenção do leitor, encantando-o com expressões de educação e gentileza.

A vantagem da comunicação escrita é o fato de ser registrada, guardada pelo tempo que o emissor julgar necessário, por que essa comunicação é tangível. Uma das desvantagens do envio das mensagens escrita é o fator tempo. Uma mensagem escrita demanda um tempo maior para sua elaboração, além de exigir de seu emissor conhecimento culto da língua, mais cuidado e atenção ao que está sendo redigido (ROBBINS, JUDGE, SOBRAL, 2011, p. 330).

## **2.3 COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL**

A comunicação não verbal ocorre muitas vezes de forma involuntária e muitas vezes não é percebida pelo emissor. A utilização da mensagem não verbal exige uma atenção, por que os sinais emitidos nessa comunicação podem ser divergentes a comunicação verbal, ou seja, verbalmente o indivíduo tenta transmitir uma mensagem, mas as expressões e gestos transmitirem outra mensagem, isso ocasiona um ruído na comunicação (FRANÇA, 2008, p.145). Esse tipo de comunicação também está presente dentro das organizações e pode expressar muito mais que palavras escritas ou faladas.

A forma como uma pessoa se expressa através da comunicação não verbal está relacionado a demonstração e controle de sentimento e emoções, neste tipo de comunicação o auto controle é muito importante para a obtenção de resultados positivos. Segundo Tomasi e Medeiros (2010, p. 91) “um aviso dito com aspereza pode não conseguir resultado positivo, enquanto o mesmo aviso dito com delicadeza pode alcançar o objetivo de quem o expressou”.

### 3 AS FALHAS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O processo de comunicação, não é um processo tão simples, é importante conhecer quais são as principais falhas que podem ocorrer durante esse processo, no qual são consideradas como barreiras para a comunicação eficaz. Essas barreiras geram distorção ou a incompreensão da mensagem. Os autores Robbins, Judge, Sobral (2011, p.342,343) citam as principais barreiras de uma comunicação eficaz:

- a) **Filtragem:** A filtragem se refere à manipulação da informação pelo emissor para que o receptor a veja de maneira favorável;
- b) **Percepção Seletiva:** O receptor no processo de comunicação vê e escuta, seletivamente, com base em suas próprias necessidades, motivações, experiências, histórico e outras características pessoais;
- c) **Sobrecarga de Informação:** Quando as informações com que temos de trabalhar excedem nossa capacidade de processamento, o resultado é sobrecarga de informações;
- d) **Emoções:** Os estados emocionais mais extremos, como euforia ou depressão, oferecem maior probabilidade de impedir a comunicação eficaz;
- e) **Medo da Comunicação:** Estima-se que entre 5 e 20 por cento da população – sofrem de um debilitante **medo da comunicação**, ou ansiedade social.



Diante desse cenário é necessário minimizar quaisquer barreiras para que a comunicação promova a interação entre os interlocutores envolvidos no processo, de modo que possam atender, de forma adequada, as necessidades do ambiente corporativo, na organização dos processos produtivos.

## 4 FERRAMENTAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ

Existem algumas técnicas que podem auxiliar qualquer indivíduo a obter uma comunicação eficaz. De acordo com Robbins, DeCenzo, Wolter (2013, p.110, 111, 112) as barreiras que impedem uma comunicação eficaz pode ser superadas. Os autores apontam algumas diretrizes que irão auxiliar para o processo de comunicação ser eficaz:

- a) **Pense antes de falar:** Antes de falar, tenha certeza de que sabe o que dizer. Então, apresente a sua mensagem de forma lógica e organizada para que ela seja clara e possa ser entendida pelo seu destinatário;
- b) **Segure suas emoções:** Se você está emocionalmente abalado a respeito de um assunto, é mais provável que interpretará erroneamente as mensagens e falhar em expressar suas mensagens claramente e corretamente. A resposta mais simples é parar com a comunicação até que recupere a compostura;
- c) **Adapte a linguagem ao receptor:** Como a linguagem pode ser uma barreira, você deve escolher palavras e estruturar suas mensagens de forma que elas sejam claras e compreensíveis para o destinatário;
- d) **Ligue palavras e ações:** Ações falam mais alto que palavras. Portanto, é importante prestar atenção a suas ações para se ter certeza de que elas estão alinhadas e são reforçadas pelas palavras que a acompanham;

- e) **Use o *feedback*:** comentários gerais podem lhe dar uma ideia da reação do receptor à mensagem;
- f) **Participe de treinamento assertivo:** Treinamento assertivo é criado para que as pessoas possam ser mais abertas e autoexpressivas;
- g) **Uma habilidade de comunicação especial – escuta ativa:** A escuta ativa requer que você escute ativamente, que “entre” na mente do falante para que possa entender a comunicação a partir do seu ponto de vista.

## **5 COMPETÊNCIA COMPORTAMENTAL: A COMUNICAÇÃO**

As organizações, atualmente, têm destacado as competências comportamentais, muitas vezes elas ocupam um grau de importância maior que as competências técnicas para efetivação de um colaborador. No processo de seleção e contratação, tais competências são citadas na descrição das vagas, a competência da comunicação tem sido uma das competências mais exigidas dos candidatos em diversas áreas e cargos distintos, a fim de proporcionar melhorias na comunicação junto ao cliente interno e externo. A comunicação eficaz continua sendo um grande desafio para todas as organizações.

### **5.1 DEFINIÇÃO DE COMPETÊNCIA**

É importante compreender a definição do termo competência, pois é entendida enquanto um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes e naturalmente estabelece relação à comunicação. O mercado está cada vez mais exigente, colocando as competências de cada indivíduo em evidência, sendo fator decisivo no mercado para seleção (GRAMIGNA, 2007, p.50).

Competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa. Nos últimos anos, o tema competência, seu desenvolvimento, sua gestão, entrou para a pauta das discussões acadêmicas e empresariais, associado a diferentes instâncias de compreensão: no nível de pessoas (a competência do indivíduo), das organizações (as *core competences*) e dos países (sistemas educacionais e formação de competências) (FLEURY E FLEURY, 2001, p. 183).

Pode-se entender que o termo competência, acompanha todas as mudanças que ocorreram nos últimos anos, com relação a estrutura das organizações, ao perfil do colaborador e como este indivíduo agrega valor para a companhia. O colaborador não é mais analisado por sua formação técnica e sim pelo conjunto “CHA”, assim denominado pelos profissionais de Recursos Humanos, ou seja, um profissional que possui conhecimentos, aliado a suas habilidades pessoais e que refletem em suas atitudes dentro da área de atuação, trazendo resultados e lucratividade para o negócio.

## 5.2 INDICADORES DE COMPETÊNCIA

As competências podem ser observadas em três aspectos: habilidades, conhecimentos e atitudes. Gramigna (2007, p.50) no âmbito profissional, menciona que a competência da comunicação pode ser analisada diariamente no trabalho, tendo como definição os seguintes indicadores:

- a) Habilidades:** capacidade de colocar seus conhecimentos em ação para gerar;
- b)** resultados, domínio de técnicas, talentos, capacidades – saber fazer;

**c) Conhecimentos:** informações, fatos, procedimentos e conceitos – saber;

**d) Atitudes:** valores, princípios, comportamentos, pontos de vista, opiniões e percepções, atos pessoais – querer.

### **5.3 COMPETÊNCIA DA COMUNICAÇÃO**

A comunicação é um elo entre os relacionamentos dentro da sociedade, se faz necessário nos relacionamentos pessoais e profissionais. Hoje essa competência está sendo muito valorizada dentro das organizações. As organizações, por mais modernos que sejam seus processos, a comunicação entre áreas envolve pessoas e possui um alto índice de conflitos que geram falhas, visando minimizar esse problema, as organizações inseriram em seu perfil comportamental a comunicação, buscando por profissionais com tal competência.

Segundo Gramigna (2007, p.62), a comunicação é o que permite que haja reciprocidade entre as pessoas, é uma aptidão que as pessoas possuem para estar se relacionando com outras pessoas, para isso é necessário ter facilidade para ouvir e compreender o que o outro indivíduo transmite como mensagem.

## **6 A COMPETÊNCIA DA COMUNICAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM A ROTINA DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO**

O profissional de secretariado atua nas mais diversas frentes de trabalho, são muitas as competências que são exigidas desse profissional, a competência da comunicação é um requisito importante, pois está presente em sua rotina, o profissional de secretariado é considerado um agente facilitador dentro da organização, ele interage com diversos níveis, tanto no sentido vertical quanto horizontal, representa o papel de “meio de campo” auxiliando nas decisões e soluções. Utiliza diversos canais de comunicação como: telefone, *e-mail*, intranet etc., redige textos, recepciona clientes internos e externos pessoalmente, gerencia

informações, administra processos, tornando evidente o quanto a comunicação para esse profissional é necessária, tornando-se, assim, uma competência indispensável para manter-se competitivo no mercado.

## **6.1 A COMPETÊNCIA DA COMUNICAÇÃO PRESENTE NO COTIDIANO DO PROFISSIONAL DO SECRETARIADO**

Segundo Robbins, Judge, Sobral (2011, p.325) no campo profissional, a habilidade de comunicação é um diferencial para o indivíduo que possibilita o desenvolvimento em sua carreira e organização, permitindo-lhe a obtenção de resultados positivos.

Etimologicamente, comunicação significa tornar comum, trocar opiniões, fazer saber; implica participação, interação, troca de mensagens. É um processo de participação de experiências, que modifica a disposição mental das partes envolvidas. O conhecimento desse processo proporciona à secretária maior segurança e eficiência na elaboração de textos significativamente básicos à atividade da empresa (MEDEIROS E HERNANDES 2010, p.50).

O profissional de secretariado é dotado de um capital intelectual que lhe permite atuar em segmentos distintos e migrar para diversas áreas da empresa. De acordo com Veiga (2007, p. 37) o profissional de secretariado, é polivalente, está sempre buscando aperfeiçoar suas competências e aplicar seus conhecimentos, investindo em cursos na área, participando de palestras e congressos, mantendo-se atualizado sobre meios de comunicação e tecnologia e estudos de línguas estrangeiras, dessa forma este profissional se mantém empregável.

É de extrema importância para o profissional de secretariado ter conhecimento do processo de comunicação, conhecimento sobre a língua, informações e conhecimentos culturais, para poder utilizá-lo com eficácia em sua comunicação (MEDEIROS E HERNANDES, 2010, p.50).

Além disso, como a secretária ocupa hoje o papel de assessora de executivo, ela necessita conhecer as mesmas técnicas utilizadas por ele no seu dia a dia para compreender suas ações, ou seja, liderança, comunicação efetiva, negociação e criatividade (MAZULO E LIENDO 2012, p.25).

O profissional de secretariado se comunica o tempo todo, a comunicação verbal e não verbal, estão em sincronia, essa comunicação é percebida através de palavras, expressões faciais, gestos, postura e vestuário. Afirmam Medeiro e Hernades (2010, p.332) que a postura profissional revela muito sobre o indivíduo, exige dele uma atenção a sua expressão corporal e ao vestuário, por que reflete na comunicação não verbal, que muitas vezes não é percebida, porém influenciado na comunicação de forma positiva ou negativa.

## **7 COMUNICAÇÃO COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE NO NEGÓCIO**

A comunicação está presente em toda a organização, sendo a grande responsável pela transição de informações, solicitações, negociações, resoluções e relacionamentos com clientes internos e externos e etc. A comunicação tem o papel de facilitar a tomada de decisões dentro da organização e para isso, é necessário ter colaboradores com essa capacidade.

Quando não se tem uma comunicação eficiente, isso compromete o fluxo de informações, o gerenciamento do tempo, geram problemas administrativos, retrabalho de atividades, conflitos pessoais, entre outros, gerando resultados negativos e consequentemente prejuízos para o negócio. Assim, esta seção tratará destes aspectos e, por fim, como é analisada a relação comunicação e organização.

### **7.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O NEGÓCIO**

A comunicação está presente em todo cenário da organização

e é por seu intermédio que a organização passa a operar. Segundo Medeiros e Tomasi (2010, p.34) dentro da organização as informações devem obedecer a uma ordem, segundo hierarquia de cargos e funções evitando, assim, informações distorcidas. Esse tema sempre está em pauta, uma vez que é apontado como o motivo da ocorrência de muitas falhas.

Para Bueno (2009, p.4) as organizações modernas estabelecem uma “cultura de comunicação” que tem como finalidade capacitar seus colaboradores a se comunicar. A comunicação empresarial não se limita aos profissionais de comunicação e sim a todos os colaboradores que integram a empresa.

Pode-se concluir que a comunicação é tão importante que hoje as organizações dão importância maior a essa competência. Logo, a comunicação eficaz se faz necessária para obtenção de bons resultados, ou seja, a excelência em seu atendimento ou serviços, isso hoje é um diferencial para qualquer organização, uma vez que o mercado está cada vez mais competitivo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste artigo foi possível conhecer o conceito de comunicação, o processo, tipos de comunicação e suas respectivas vantagens e desvantagens como as barreiras presentes na comunicação e ferramentas que podem ser utilizadas para obtenção de uma comunicação eficaz. Diante desse aspecto, com todo esse conhecimento o emissor tem a possibilidade de selecionar o tipo de comunicação mais adequada a seu receptor, a fim de obter sucesso na transmissão de sua mensagem.

Foram abordadas de forma bem objetiva a definição da competência, seus indicadores e a competência da comunicação. Competência que as organizações procuram em seus colaboradores ou prováveis colaboradores, por agregar muitos resultados para os negócios. A competência da comunicação está voltada para qualquer área e para qualquer profissional, para exemplificar essa relação, foi escolhido o profissional de secretariado, que necessita dessa competência em seu cotidiano.

Nesse sentido, as empresas giram em torno da comunicação

e quanto mais eficaz, mais resultados ela agrega. A comunicação é a chamada “alma do negócio” e hoje as organizações estão valorizando cada vez mais a comunicação, seja ela interna ou externa, procurando por profissionais que possuem essa competência, investindo mais dentro da organização para que a comunicação traga eficiência entre colaboradores e setores, pois uma empresa sobrevive de informações e essas informações devem ser claras, objetivas, para que se possa alcançar resultados.

Com esse trabalho pode-se concluir que os pesquisadores apresentam fundamentos necessários, recomenda-se que os estudos em relação à competência da comunicação sejam contínuos, pois vivemos num mundo globalizado que está passando por diversas mudanças a todo momento, por isso é importante as pesquisas, para acompanhar as mudanças e proporcionar aos leitores mais informações que irão contribuir para seu desenvolvimento pessoal e profissional e para as organizações irá proporcionar cada vez mais resultados.

## REFERÊNCIAS

BUENO Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.

FLEURY Maria Tereza Leme Fleury; FLEURY Afonso. **RAC, Edição Especial**, 2001.

FRANÇA Ana Cristina Limongi. **Práticas de Recursos Humanos PRH – Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2008.

GRAMIGNA Maria Rita. **Modelo de competências e Gestão dos Talentos**. 2 ed. São Paulo: Prentice Hall – BR, 2007.

MARTINS Dileta Silveira; ZILBERKNOP Lúbia Scliar. **Português Instrumental: de Acordo com as Atuais Normas da ABNT**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2008.



MAZULO Roseli, LIENDO Sandra. **Secretária. Rotina Gerencial, Habilidades Comportamentais e Plano de Carreira.** São Paulo: SENAC, 2010.

ROBBINS P. Stephen; JUDGE A.; SOBRAL Filipe Timothy. **Comportamento Organizacional.** 14. Ed. São Paulo: Pearson Education BR, 2011.

ROBBINS P. Stephen; DECENZO A. David; WOLTER Robert. **Fundamentos de Gestão de Pessoas.** São Paulo: Editora Saraiva, 2013.

TEIXEIRA, Leonardo. **Comunicação na Empresa.** São Paulo: FGV, 2007.

TOMASI, Carolina, MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação Empresarial.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.