



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

# AMANAJÉ: FERRAMENTA DE SUPORTE A COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Ian Alex Serrão Belém, Odette Mestrinho Passos, Rainer Xavier de Amorim

Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – Universidade Federal do Amazonas  
Rua Nossa Senhora do Rosário, 3683 – Tiradentes – Itacoatiara/AM

*ianalexerrao@gmail.com, odette@ufam.edu.br, raineramorim@ufam.edu.br*

**Resumo:** Atualmente a tecnologia vem ganhando cada vez mais espaço no meio empresarial, independente do ramo que seja a empresa, a implantação de softwares de gestão tornou-se muito importante para viabilizar a economia de tempo, atividades a serem desenvolvidas com informações precisas e, principalmente, agilidade na condução de um dado projeto. Nesse contexto, no gerenciamento de projetos de software não é diferente, pois devem existir meios de viabilizar a comunicação de forma que os participantes troquem informações de forma precisa e que não tire o foco do projeto. Neste cenário, este trabalho tem como objetivo desenvolver uma ferramenta de suporte a comunicação interna nas organizações de desenvolvimento de software. A metodologia baseou-se em uma pesquisa quantitativa para identificar as principais ferramentas utilizadas nas empresas de desenvolvimento e no desenvolvimento da ferramenta e a percepção da comunicação entre as equipes de projeto. Logo, obteve-se como resultado uma Ferramenta de Comunicação Interna denominada Amanajé, que significa mensageiro em Tupi-Guarani. Os resultados da avaliação desta ferramenta se mostraram muito promissores, o que mostra que a ferramenta proposta pode contribuir de forma muito positiva na comunicação da equipe de um projeto de software.

**Palavras-Chave:** Ferramenta de comunicação. Organizações. Projetos de Software.

## 1. INTRODUÇÃO

Para manterem-se no mercado cada vez mais competitivo, novas práticas administrativas e gerenciais têm surgido nas últimas décadas, não só como resultado da busca constante pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente, mas também em decorrência da preocupação com o meio ambiente (TASSIGNY et al., 2012).

Diante desse cenário, é indiscutível o importante papel que a área de comunicação vem adquirindo nas empresas públicas e privadas, nos órgãos e nas instituições governamentais, em associações de classe e partidos políticos, nos últimos anos (D'ALMEIDA, 2003).

Em ambientes organizacionais o papel que os processos de comunicação e informação adquirem no cotidiano empresarial torna-se cada vez mais amplo devido à



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

complexidade das situações, o que nos leva a refletir sobre novos conceitos para se acessar à comunicação organizacional (CARDOSO, 2006).

A comunicação interna deve motivar que os membros da organização possam se comunicar entre si, observa-se que através do avanço da tecnologia, os meios de comunicação na empresa são inúmeros, e por isso é necessária uma atenção redobrada, pois uma mensagem mal interpretada poderá causar distorções, resultando em grandes danos tanto pessoais como organizacionais (AZEREDO, 2011).

As organizações e a relação das pessoas vêm mudando constantemente, pois vive-se um momento bem rico em termos de desenvolvimento científico e tecnológico, onde quem tem informação, apresenta mais poder. Mas, a comunicação é uma tecnologia que precisa ser monitorada de forma ampla para atingir o público interno, todos os colaboradores da organização (TIBURCIO e SANTANA, 2014).

Na maioria das organizações existe uma alteração na comunicação interna, pois a complexidade estrutural das organizações possibilita que a informação tenha que cursar um extenso caminho até ao destinatário, alterando, muitas vezes, a informação original (CARVALHO, 2012).

A obrigação de uma comunicação competente na gestão de projetos comprova a importância do seu gerenciamento nesse processo. A gestão da comunicação, com o planejamento das comunicações, com a distribuição das informações, com o desempenho e com o gerenciamento das partes envolvidas, ajuda a minimizar dúvidas durante a execução do projeto (PMI, 2018).

Diante disso, é proposto neste trabalho uma ferramenta que auxilie a comunicação interna nas organizações de desenvolvimento de software, denominada Amanajé, que significa “mensageiro” em Tupi-Guarani.

O restante do artigo está organizado da seguinte maneira. A Seção 2 apresenta a fundamentação teórica, incluindo os Conceitos e Trabalhos Relacionados, tais como: Abreu e Cabanas (2016), Silva et al. (2016) e Lopes e Alves (2016). A Seção 3 apresenta a metodologia utilizada enquanto a Seção 4 mostra os Resultados e Discussão. A Seção 5 apresenta as Considerações Finais e Trabalhos Futuros.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1. Conceitos Relacionados

A área de comunicação configura entre as nove áreas de conhecimento da Gerência de Projetos. Conforme esse guia, a comunicação é um tema abrangente e requer um corpo de conhecimento que ultrapassa o contexto do projeto. A *Gerência das*



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

*Comunicações do Projeto* envolve a aplicação específica destes conceitos e conhecimentos às necessidades específicas do projeto (PMI, 2018).

A Gerência das Comunicações do Projeto compreende três processos para assegurar que a geração, coleta, distribuição, armazenamento e apresentação das informações do projeto sejam realizadas adequadamente e no tempo certo. Esta área é composta dos seguintes processos: Planejar o gerenciamento das comunicações – é o procedimento para a expansão de um comportamento apropriado e um plano de comunicação do projeto com base nas necessidades de informação e requisitos das partes envolvidas no projeto e nos ativos organizacionais disponíveis; Gerenciar as comunicações – é simplesmente um método de criar, coletar, distribuir, armazenar e recuperar as informações de acordo com o plano de gerenciamento de comunicação, onde possibilite que o fluxo da comunicação seja eficaz e eficiente entre todos os envolvidos no projeto; Controlar as comunicações – O controle da comunicação nada mais é que monitorar e controlar os informes no desenrolar do projeto, onde assegura que as obrigações de informações entre os envolvidos no projeto sejam atendidas.

### 2.2. Trabalhos Relacionados

O primeiro trabalho relacionado é o de Abreu e Cabanas (2016), cujo objetivo foi promover uma visão dinâmica sobre o profissional da Tecnologia de Informação (TI) e algumas características a serem desenvolvidas para que possa melhorar o relacionamento humano e profissional.

Este trabalho abordou um método de abordagem dedutiva e cartesiana, pois foram utilizadas informações de autores renomados da área de Engenharia de Software e Gerenciamento de Projetos. A finalidade é discorrer de maneira clara as concepções de processo produtivo, métodos ágeis e gerenciamento de comunicação em gestão de TI. Abreu e Cabanas (2016) realizaram uma pesquisa bibliográfica e descritiva com a intenção de compreender o assunto, facilitando o conhecimento sobre a gestão de TI. Eles obtiveram como resultado as principais metodologias mais utilizadas no desenvolvimento de software, que são: *Rational Unified Process* (RUP), Scrum e Kanban.

O segundo trabalho relacionado é o de Silva *et al.* (2016), onde o objetivo foi analisar a percepção dos colaboradores em relação às ferramentas de comunicação interna utilizadas por empresas de Caxias do Sul e Região. Os métodos utilizados foram as pesquisas qualitativas e quantitativas onde a que predominou foi a pesquisa quantitativa do tipo *Survey*, onde foi aplicado um questionário com 423 (quatrocentos e vinte e três) colaboradores. Os participantes que participaram do estudo são trabalhadores de Caxias do Sul e Região do Rio Grande do Sul.



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

Para a coleta dos dados, Silva *et al.* (2016) aplicaram um questionário dividido em quatro blocos. O primeiro bloco foi designado a identificação do profissional a fim de identificar o perfil sócio demográfico. No segundo bloco, foi utilizada questão de múltipla-escolha a respeito das ferramentas utilizadas na organização na qual o profissional trabalha, a qual era possível assinalar mais de uma opção. O terceiro bloco, foi realizado uma análise de forma quantitativa das ferramentas de comunicação interna empregadas pelas organizações. O quarto bloco, buscou-se a partir de abordagem qualitativa identificar a partir de pergunta aberta qual a percepção do entrevistado em relação aos fenômenos estudado.

Os resultados da pesquisa de Silva *et al.* (2016) demonstram que os colaboradores estão satisfeitos com a comunicação interna das empresas, porém sofrem com a falta de outra ferramenta que dê suporte e sustentação ao desenvolvimento do projeto. Foi constatado que por mais que a comunicação interna seja complexa e deficiente, os profissionais se sentem satisfeitos com a sua utilização. As principais ferramentas identificadas na pesquisa realizada foram: e-mails, murais, intranet, reuniões, Skype, Facebook, chat interno, WhatsApp e manuais.

No terceiro trabalho relacionado, de Lopes e Alves (2016), o objetivo foi de certificar a real necessidade de uma comunicação assertiva e a sua devida importância para o alcance de resultados positivos para o projeto e em mesmo grau de importância está o gerenciamento de projetos. Assim, foi realizada uma revisão da literatura sem deixar de lado a particularidade essencial da comunicação que são as pessoas que interagem.

Inicialmente os autores descreveram sobre o gerenciamento de projetos, onde eles utilizaram o PMBOK como base da pesquisa relacionada, citando as suas dez áreas de gerenciamento em um projeto. Em seguida relatam sobre o ciclo de vida de um projeto discorrendo sobre as fases que os projetos passam desde o início até o seu término. Mais adiante eles discorrem detalhadamente sobre a área de gerenciamento de comunicação e finalizando seu referencial teórico os autores descrevem sobre a comunicação, descrevendo sobre a importância da comunicação em um projeto.

Como resultado, Lopes e Alves (2016) demonstraram a real necessidade da importância de comunicação em projetos, sendo a comunicação uma habilidade necessária para o gerente de projetos.

### 3. MATERIAL E MÉTODO

O método utilizado neste projeto foi dividido em 05 (cinco) etapas, conforme descrito a seguir:



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

**Etapa 1 – Levantamento Bibliográfico:** Foram realizadas pesquisas bibliográficas para compor a fundamentação teórica, que forneceu uma estrutura conceitual para o desenvolvimento da ferramenta.

**Etapa 2 – Levantamento das Ferramentas de Comunicação:** Nessa etapa foi realizada uma pesquisa quantitativa em algumas empresas de desenvolvimento de software. Foi aplicado um questionário que contou com a participação de dezenove desenvolvedores de software, com o propósito de levantar as principais ferramentas de comunicação interna que utilizavam e, similarmente, verificar a compreensão sobre a comunicação entre as equipes na organização.

**Etapa 3 – Construção:** Foi realizada a construção da ferramenta de suporte a comunicação interna nas organizações de desenvolvimento de software. A metodologia de desenvolvimento utilizada foi o modelo de processo de software Cascata, que incorpora as seguintes atividades metodológicas: definição dos requisitos, projeto da Ferramenta Amanajé, implementação e testes de unidade, integração e testes da ferramenta e operação e manutenção.

**Etapa 4 – Avaliação:** Esta etapa de avaliação contou com a participação de dezenove colaboradores que atuam na área de desenvolvimento de software e estão fazendo parte de algum projeto dentro de sua organização, onde foi enviado um convite e os passos a serem seguidos na avaliação, para o endereço eletrônico dos participantes e em seguida foi aplicado um questionário, criado no *Google Forms*, com perguntas sobre a ferramenta em relação a usabilidade e a utilidade da ferramenta na organização, para colher informações de melhorias para as próximas versões da ferramenta.

**Etapa 5 – Implantação:** A primeira versão foi implantada no servidor do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia para que os interessados tenham acesso a ferramenta.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1. Levantamento das Ferramentas de Comunicação

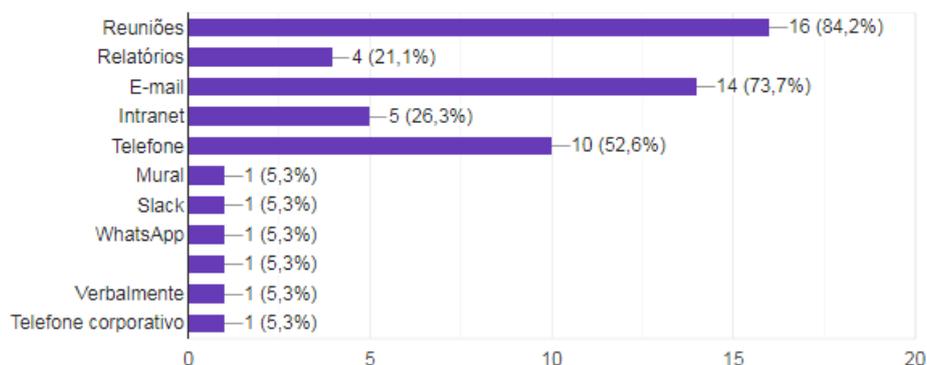
Para realizar a percepção sobre as equipes de um projeto na organização e o levantamento das ferramentas de comunicação que algumas empresas de desenvolvimento de software, localizadas na cidade de Manaus-AM, foi necessário planejar o público alvo para que fosse possível enviar o questionário para os participantes, estes deveriam estar atuando na área de desenvolvimento de software. Assim, os participantes que concordaram em participar, responderam a um questionário via *Google Forms*. O questionário completo pode ser consultado no trabalho de conclusão de curso de Belém (2019).

A realização da coleta dos dados foi realizada com dezenove membros de empresas de desenvolvimento de software, na cidade de Manaus-AM, que concordaram em participar da pesquisa. A faixa etária predominante foi de 21 a 30 anos e que não foram obtidos entrevistados acima de 40 anos. Quanto ao período de atuação na equipe entrevistada, observou-se que 52,6% tem menos de um ano dentro da equipe, 15,8% tem de 1 a 2 anos junto a equipe, 21,1% tem 3 a 4 anos e 10,5% tem mais de 6 anos junto a sua equipe. Nota-se que nenhum dos entrevistados tem 5 a 6 anos com sua equipe.

Em relação a comunicação no ambiente de trabalho dos participantes, nenhum participante opinou que a comunicação entre sua equipe é ruim, 23,6% afirmam que a comunicação entre sua equipe é razoável, 42,1% afirmam que a comunicação é boa e 31,6% afirmam que sua comunicação com os demais membros é muito boa.

As comunicações internas das equipes ocorrem na maioria das vezes por reuniões presenciais, afirmado por 84,2% dos entrevistados. Por outro lado, 21,1% afirmam que a comunicação é feita através de relatórios, 73,7% afirmam que a comunicação é realizada por envio de e-mails, 26,3% afirmam que a comunicação é feita por intranet, 52,6% afirmam que a comunicação é feita por telefone e, por fim, 5,3% afirmam que a comunicação é feita por mural, Slack, WhatsApp, verbalmente e/ou telefone corporativo. A Figura 01 demonstra como é feita a comunicação interna entre os membros das equipes. Os entrevistados poderiam marcar todas as opções de ferramenta que ele utilizasse e, caso não tivesse a opção no formulário, o entrevistado poderia marcar a opção “Outras”, onde era possível escrever a ferramenta utilizada em sua equipe.

**Figura 01 - Ferramentas de comunicação utilizada pelas organizações**



Fonte: O autor (2020).

Outro levantamento realizado foi em relação às ferramentas de comunicação utilizadas no ambiente de trabalho. Como resultado, 63,2% afirmaram que as ferramentas de comunicação são eficientes no andamento do projeto, 10,5% afirmam que as ferramentas não são eficientes e 26,3% afirmam que talvez as ferramentas sejam eficientes. Apesar da maioria dos entrevistados afirmarem que as ferramentas de



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

comunicação utilizadas por eles são eficientes, eles também afirmam que ocorrem falhas de comunicação dentro das equipes. Logo, 42,1% afirmaram que há falhas de comunicação dentro de sua equipe, 36,8% afirmaram que não há falhas e 21,1% afirmaram que tem dúvidas se há falhas na comunicação entre os membros da equipe.

Com o conjunto de respostas obtidas, que envolveram dezenove participantes, foi possível obter os resultados esperados. Como pode-se verificar, as principais ferramentas de comunicação são as tradicionais utilizadas por várias equipes que são: reuniões, e-mails, telefone, intranet, WhatsApp, mural relatórios e telefone corporativo. A única ferramenta mais atual que foi encontrada é o Slack, software de comunicação de equipes com suportes de canais diversificados. Percebe-se que mesmo os participantes afirmando que as ferramentas de comunicação sejam boas, sempre haverá algo que possa servir de barreira entre a transmissão das informações.

### **4.2. Implementação, Avaliação e Implantação da Ferramenta Amanajé**

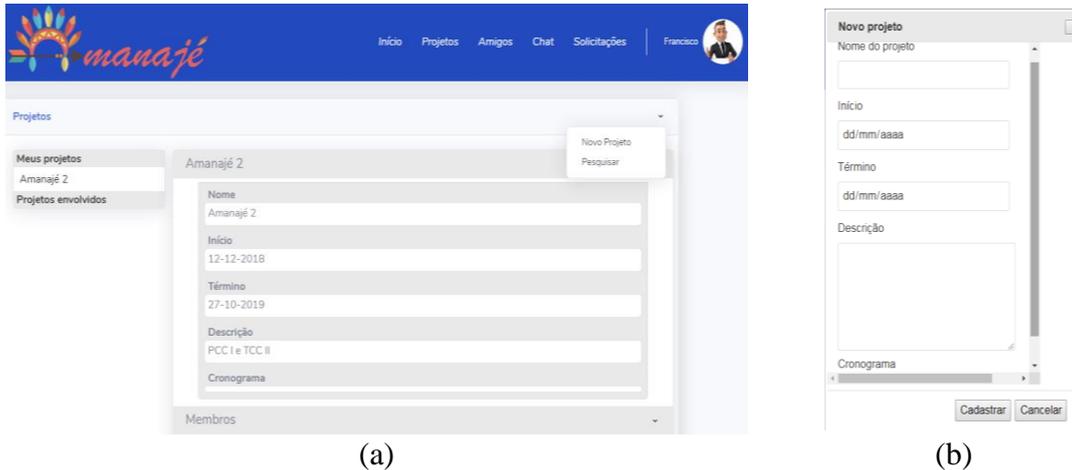
A Ferramenta web Amanajé foi desenvolvida de acordo com os requisitos especificados de acordo com a percepção/contribuição dos usuários entrevistados. Sua primeira tela é a de Login, onde o usuário tem as opções de realizar o login, cadastro e redefinir senha. Ao realizar o login, o usuário segue para a página inicial da ferramenta, onde ele tem opções como Início, Projetos, Amigos, Chat, Solicitações e de Perfil no menu inicial e uma mensagem de boas-vindas.

Na página Projetos, o usuário pode criar ou buscar projetos. Ao criar um projeto, o usuário preenche o formulário com informações do projeto e realiza o cadastro. A Figura 02 (a) mostra a tela do projeto e a Figura 02 (b) mostra tela do formulário a ser preenchido com as informações do projeto. Após a criação do projeto o usuário pode adicionar membros, realizando uma busca pelo nome da pessoa que deseja incluir ao time, ou até mesmo excluir membros do projeto. O usuário também pode realizar a edição dos dados do projeto ou apagar aquele projeto. No projeto tem a opção de chat, onde todos os membros da equipe podem trocar mensagens no grupo. O usuário tem a opção de editar ou excluir membros ao projeto. A adição de membros é realizada através de uma tela de busca, onde é possível adicionar outra pessoa a um dado projeto, outra funcionalidade existente na ferramenta é a de edição ou exclusão de projeto.

A Figura 03 (a) mostra a tela de bate-papo entre os membros de equipe de um projeto. Na página Amigos, o usuário realiza a busca pela pessoa desejada. Caso este esteja cadastrado na ferramenta, será apresentado ao usuário. Ao digitar um caractere, é apresentado ao usuário, que está fazendo a busca, todos os demais usuários cadastrados que contém o caractere que foi digitado. Dessa forma, após encontrar o amigo desejado, o usuário seleciona e envia a solicitação de amizade e aguarda a confirmação. Na Figura

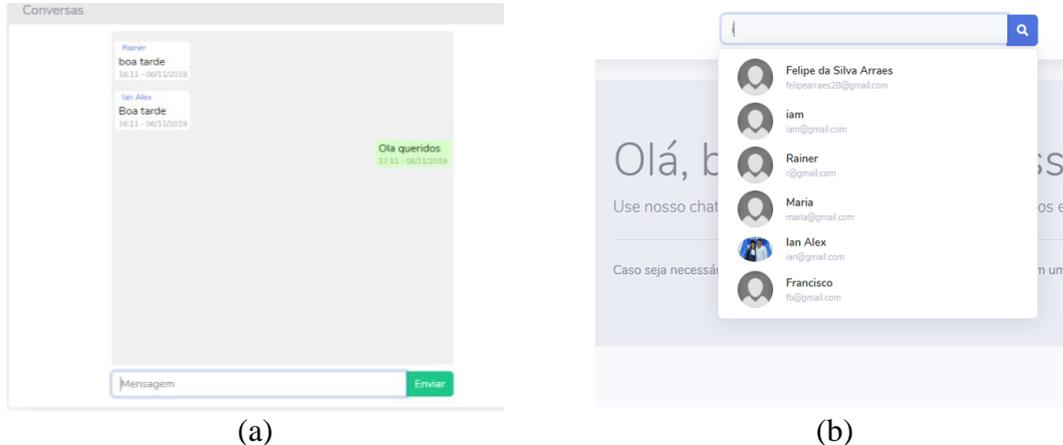
03 (b) é apresentada a tela de busca de amigos, de forma que, após a escolha dos amigos, é exibida uma tela de envio de solicitação de amizade.

**Figura 02 – (a) Tela de Projetos e (b) Tela Formulário de Cadastro do Projeto**



Fonte: O autor (2019).

**Figura 03 – (a) Tela de Bate-Papo do Projeto e (b) Tela de Busca de Amigos**



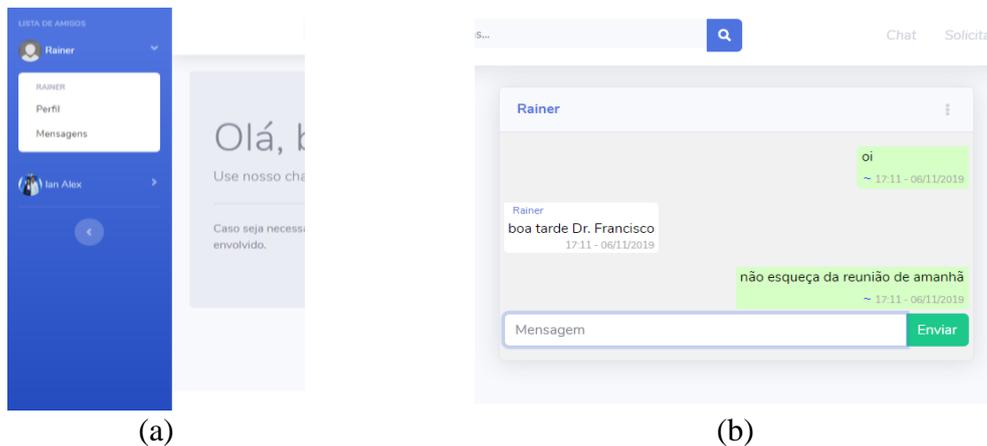
Fonte: O autor (2019).

Na página de Chat, o usuário pode selecionar um amigo que queira trocar mensagem. Ao selecionar esse amigo, é apresentada a opção de mensagem para abrir o Chat e realizar o bate-papo com o amigo. Na Figura 04 (a) é apresentada a tela de seleção de amigos e na Figura 04 (b) é apresentada a tela de troca de mensagens entre ambas as partes.

Além das funcionalidades mencionadas, o sistema permite que o usuário realize a edição do seu perfil, podendo alterar os seus dados cadastrais e/ou até mesmo adicionar/alterar a sua imagem de perfil. O usuário também tem a opção de sair, onde

ele finaliza o acesso a ferramenta Amanajé. Ao optar por sair do sistema, o usuário irá para a página de login.

**Figura 04 – (a) Tela de Seleção de Amigo e (b) Tela do Chat Individual**



Fonte: O autor (2019).

## 4.2. Avaliação do Amanajé

A Ferramenta Amanajé foi avaliada com 19 participantes, que puderam responder a um questionário de avaliação sugerindo algumas informações pessoais e assinalando questões de múltipla escolha em relação ao desempenho e facilidade de uso da ferramenta. Dentre os principais resultados, pode-se destacar 63,2% dos entrevistados acreditam que o sistema é de fácil uso, 21,1% ficaram neutros em relação a este questionamento e 15,8% ficaram neutros e mais de 80% dos entrevistados concordaram quanto a facilidade interação com a ferramenta Amanajé. Por restrições de espaço, não será possível explorar todos os resultados da avaliação realizada com os entrevistados, o leitor poderá consultar os resultados da avaliação no trabalho de Belém (2019).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma boa comunicação é primordial para o sucesso de um projeto, pois os integrantes da equipe devem estar sempre atentos às transmissões de comunicação, tais como ideias, mudanças e atualizações das atividades realizadas no projeto etc. Existem diversas ferramentas que as organizações utilizam, mas ainda há ruídos na troca de informações entre os membros da equipe.

Nesse sentido, os objetivos deste trabalho foram alcançados na sua primeira versão, onde o objetivo geral era desenvolver uma ferramenta que auxilie a comunicação interna nas organizações de software aumentando a produtividade. Identificando as principais ferramentas que as organizações utilizam e em seguida deu-se início ao desenvolvimento da ferramenta e posteriormente foi feito as avaliações.



## XIV SEMANA NACIONAL DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira

07 a 12 de dezembro de 2020

ISSN 2594-8237

Após a implementação, foram realizados testes e foi observado que a ferramenta será bem vista nos ambientes de desenvolvimento por ser objetiva e eficaz. Com isso, muitos participantes afirmaram que indicariam o uso da ferramenta a outros profissionais da área. Esta ferramenta ajudará na comunicação entre os membros da equipe inibindo que erros de comunicação aconteçam no decorrer do projeto.

Portanto, pode-se concluir que a criação de uma ferramenta de comunicação é fundamental para auxiliar as organizações de desenvolvimento de software, pois ela contribui a eficiência dos projetos, assim melhorando a produtividade. Como trabalhos futuros, pode-se destacar uma versão mobile para a ferramenta, adição de um repositório de projetos, a criação de cronogramas, de forma que seja possível a criação de gráficos de Gantt com o auxílio da própria ferramenta, não apenas o anexo de arquivos, além da geração de relatórios diversos.

### REFERÊNCIAS

ABREU, Roberta Cristina de; CABANAS, Ana. **Gerenciamento de Comunicação em Projetos de Tecnologia de Informação**. Revista Univap, v. 22, n. 40, p. 190, 2016.

AZEREDO, Tiago Antonio Cundari. **O Processo de Comunicação Dentro da Empresa**. 2011. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/empreendedorismo/o-papel-estrategico-da-comunicacao-nas-organizacoes/98324/>>. Acesso em: 20 set. 2018.

BELÉM, Ian Alex S. **Amanajé: Ferramenta de Suporte a Comunicação Interna nas Organizações de Desenvolvimento de Software**. 2019. 97f. TCC de Graduação (Engenharia de Software) – Universidade Federal do Amazonas, 2019.

CARDOSO, O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 6, p. 1123-1144, 2006.

CARVALHO, Carla Alexandra Pereira. **Gestão da comunicação interna como uma ferramenta estratégica**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Recursos Humanos, Instituto Superior de Línguas e Administração de Vila Nova de Gaia, Vila Nova de Gaia, 2012.

D'ALMEIDA, Alfredo Dias. **Comunicação organizacional: uma ferramenta estratégica**. *Comunicação & Sociedade*, v. 25, n. 40, p. 192 – 196.

LOPES, A. D. S., & ALVES, A. D. S. **Comunicação em projetos: Pessoas e tarefas**. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE GESTÃO DE PROJETOS, INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE. São Paulo, 2016.

PMI (*Project Management Institute*). **Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)**. 6a. Edição, Editora Saraiva. 2018.

SILVA, P. K. et al. **Comunicação Interna e suas Ferramentas nas Organizações: Identificando a Percepção de Profissionais de Caxias do Sul e Região**. 7th International Symposium On Technological Innovation, [s.l.], p.1-10, 27 set. 2016. Universidade Federal de Sergipe.

TIBURCIO, S. J.; SANTANA, L. C. **A comunicação interna como estratégia organizacional**. *Revista de Iniciação Científica Cairu*, n. 0, v. 1, 2014.