

Estudo de caso na empresa “Amazônia Beleza”: Liderança e Comunicação entendendo esta relação.

Mestranda: SILLVA, Karina Freitas Teófilo

Os desafios de liderança são dificuldades que um líder pode enfrentar em sua função. Estes desafios podem ser tanto internos quanto externos, variando desde questões organizacionais até pessoais. Dentre os desafios comuns enfrentados pelos líderes estão a tomada de decisões, a motivação e inspiração dos outros, a gestão de mudanças, a resolução de conflitos e a criação de uma cultura de confiança e respeito.

Os líderes também precisam compreender e se adaptar às diferentes dinâmicas de suas equipes e organizações. Isso pode ser particularmente desafiador quando as equipes são compostas por pessoas de diversas origens, com perspectivas e opiniões variadas. Além disso, os líderes devem ser capazes de identificar e abordar problemas potenciais antes que se tornem questões maiores.

Os desafios de liderança frequentemente são complexos e demandam habilidades avançadas de resolução de problemas. Bons líderes devem ser capazes de pensar de forma crítica e criativa ao enfrentar um desafio, utilizando sua compreensão da situação para desenvolver soluções eficazes. Esse é um tipo de problema comum que pode prejudicar significativamente o desempenho do negócio, especialmente se ocorrer de forma recorrente.

Além dos tipos de liderança a comunicação interna é vital para a realização de um trabalho satisfatório. A troca constante de informações entre setores é essencial para que as demandas fluam com eficiência e controle.

No entanto, falhas de comunicação não são incomuns, principalmente porque os colaboradores estão frequentemente sobrecarregados com diversas atividades e fatores externos que podem influenciar, como a falta de concentração. O problema se agrava quando essas falhas ocorrem com frequência e a gestão não toma as medidas necessárias para resolvê-las.

Inicialmente, falhas de comunicação podem parecer insignificantes, pois erros são comuns e nem sempre tudo sai como esperado. No entanto, a

diferença está em identificar essas falhas como uma estratégia para evitar problemas futuros e, no contexto de uma empresa, prevenir prejuízos.

O estilo de liderança e a comunicação são elementos fundamentais para o sucesso de uma empresa. A maneira como os líderes se comportam e interagem com seus colaboradores pode influenciar diretamente o ambiente de trabalho, a motivação e a produtividade da equipe.

Um estilo de liderança eficaz é aquele que sabe equilibrar a autoridade com a empatia. Líderes que são acessíveis e abertos ao diálogo criam um ambiente de confiança, onde os colaboradores se sentem valorizados e motivados a dar o seu melhor. Além disso, um líder que consegue inspirar sua equipe a compartilhar da mesma visão e objetivos da empresa facilita a colaboração e o alinhamento de esforços em prol do crescimento organizacional.

A comunicação, por sua vez, é a ferramenta que permite a transmissão clara e eficiente de ideias, metas e feedbacks. Uma comunicação transparente ajuda a evitar mal-entendidos e conflitos, além de promover um ambiente onde todos se sentem informados e engajados. A troca contínua de informações e o feedback construtivo são essenciais para o desenvolvimento profissional dos colaboradores e para a melhoria contínua dos processos internos.

Em resumo, a combinação de um estilo de liderança adequado e uma comunicação eficaz pode transformar a cultura organizacional, promovendo um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo, onde todos se sentem parte integrante do sucesso da empresa.

Nosso estudo de caso vai trabalhar com uma empresa que foi fundada em 1978, na cidade de Belém, no coração do Pará, surgiu a Amazônia Beleza, uma empresa de cosméticos fundada por Joaquim da Silva.

Joaquim, com um espírito empreendedor e uma paixão pelas riquezas naturais da Amazônia, dedicou-se a criar produtos que destacavam os ingredientes nativos, como Açaí, Buriti e Andiroba. Seus produtos logo conquistaram o mercado local, e a empresa cresceu, tornando-se um símbolo de qualidade e tradição.

Em 1998, Joaquim faleceu, deixando a Amazônia Beleza nas mãos de seus filhos, Ana e Pedro. Ambos estavam determinados a honrar o legado do pai e expandir ainda mais o negócio. Nos primeiros anos, eles conseguiram

manter a empresa estável, mas logo enfrentaram um grande desafio: a globalização.

Com a abertura do mercado, grandes empresas internacionais de cosméticos começaram a entrar no Pará, oferecendo produtos modernos e campanhas de marketing agressivas.

A Amazônia Beleza, acostumada a uma clientela fiel e regional, começou a perder espaço. Os produtos importados, mais baratos e com maior visibilidade, atraíam cada vez mais os consumidores.

O maior problema da Amazônia Beleza, no entanto, não era a concorrência, mas sim a comunicação interna e a liderança dos diretores. Ana e Pedro tinham visões diferentes para a empresa e raramente concordavam sobre os rumos do negócio. Ana queria modernizar a linha de produtos e investir em marketing digital, enquanto Pedro acreditava que a empresa deveria manter-se fiel às suas raízes tradicionais.

Essa falta de alinhamento refletia-se na equipe, que se sentia perdida e sem direção clara. Os funcionários não sabiam em quem confiar ou quais eram as prioridades da empresa. Além disso, as estratégias de comunicação externa eram confusas e pouco eficazes, fazendo com que a Amazônia Beleza perdesse relevância no mercado.

Em meio à crise, Ana e Pedro decidiram buscar ajuda profissional. Contrataram um consultor especializado em reestruturação empresarial, que diagnosticou os problemas e propôs um plano de ação. Primeiro, realizaram uma série de workshops e treinamentos para melhorar a comunicação interna e fortalecer a cultura organizacional. Ana e Pedro participaram de sessões de coaching para alinhar suas visões e definir uma estratégia conjunta.

Com o tempo, a empresa começou a se recuperar. Implementaram um novo plano de marketing focado nas redes sociais e na valorização dos ingredientes amazônicos, destacando a sustentabilidade e a responsabilidade social. Lançaram novos produtos que combinavam tradição e inovação, e fecharam parcerias com influenciadores digitais para alcançar um público mais amplo.

Aos poucos, a Amazônia Beleza reconquistou seu espaço no mercado. Ana e Pedro aprenderam a trabalhar juntos, valorizando as ideias um do outro e liderando a equipe com mais coesão e clareza. A empresa não só sobreviveu à

crise, como emergiu mais forte e preparada para os desafios da globalização, mantendo viva a essência que Joaquim da Silva havia plantado décadas antes.

Os elementos fundantes do nosso estudo de caso foram implantados na linha de produção, que tinham 220 funcionários a empresa era de médio porte tinha nesse setor a falha da comunicação dos diretores proprietários e a forma de liderança exercida pelos por eles Pedro, exercia uma liderança possui um estilo mais conservador, e se caracterizava pela figura dele como chefe que cobrava a produtividade e o alcance das metas por parte da equipe.

Por isso, podemos dizer seu estilo era transacional, como aprendemos em nossos estudos que esse modelo prioriza o reconhecimento e desempenho alcançado, de acordo com o esforço, a obediência e o resultado entregue pelos funcionários. Ou seja, é uma relação de troca entre líder e liderado.

Ana exercia uma liderança transformacional sua liderança tinha como objetivo motivar, engajar e encorajar seus liderados para que os objetivos da empresa sejam alcançados, ela se posicionava como modelo a ser seguido na organização, dando autonomia para que seus colaboradores tomassem iniciativas de alto valor.

Em relação a comunicação observamos as seguintes falhas dentro da empresa:

- Ter pouco conhecimento sobre o seu público interno.
- Deixar de ouvir a opinião dos colaboradores.
- Negligenciar os feedbacks.
- Emitir comunicados demais.
- Não utilizar ferramentas de comunicação adequadas.
- Não usar a linguagem certa.

Nosso estudo de caso descreveu brevemente o contexto organizacional onde o estudo foi realizado, incluindo o setor, o tamanho da empresa e os principais desafios enfrentados.

Na contratação da consultoria solicitamos aos coaching mostrar aos diretores da importância de estudar a liderança e a comunicação dentro da empresa destacando os benefícios esperados para a organização e para os funcionários.

Objetivos

Objetivo Geral

Analizamos como a liderança e a comunicação influenciaram o desempenho organizacional na empresa.

Objetivos Específicos

Identificamos as práticas de comunicação adotadas pelos líderes da empresa e avaliamos a percepção dos colaboradores sobre a eficácia da comunicação dos líderes.

Correlacionamos os estilos de liderança com os níveis de satisfação e desempenho dos colaboradores, propondo melhorias nas práticas de comunicação dos líderes para aumentar a eficiência e o engajamento dos funcionários.

Levantamento Bibliográfico

Sugerimos que a consultoria abordasse a revisão da literatura sobre teorias de liderança (Liderança Transformacional, Transacional, Situacional) e estudos sobre o impacto da comunicação eficaz na liderança e no desempenho organizacional.

Trabalhamos com pesquisas empíricas anteriores que relacionam estilos de liderança e comunicação com a satisfação dos funcionários e a produtividade.

Validade/Confiabilidade da Pesquisa

Interna: Para garantir que os instrumentos de coleta de dados medissem corretamente nosso principal objetivo foi utilizado questionários validados e entrevistas semiestruturadas.

Externa: Tivemos o cuidado de fazer uma seleção de uma amostra representativa dos funcionários para permitir a generalização dos resultados.

Confiabilidade

Realizamos um de um pré-teste dos instrumentos de coleta de dados para ajustar e garantir a consistência das respostas.

Treinamos os pesquisadores envolvidos na coleta de dados para minimizar erros e vieses.

Protocolo: Coleta de Dados e Instrumentos

Coleta de Dados

Questionários: foram utilizados questionários estruturados aos colaboradores para avaliar a percepção sobre a comunicação e a liderança.

Entrevistas: Condução de entrevistas semiestruturadas com líderes para explorar suas práticas de comunicação e estilos de liderança.

Observação Direta: Observação das interações diárias entre líderes e colaboradores.

Instrumentos

Questionário de Satisfação e Desempenho dos Funcionários (QSD)

Guia de Entrevista Semiestruturada para Líderes (GEL)

Roteiro de Observação Direta (ROD)

Análise dos Dados

Quantitativa

Análise estatística dos dados coletados por meio dos questionários, utilizando software estatístico (SPSS, R).

Testes de correlação para identificar relações entre variáveis (estilo de liderança e satisfação dos funcionários).

Qualitativa

Análise de conteúdo das entrevistas e observações, categorizando e interpretando os dados para identificar padrões e temas recorrentes.

Conclusões

Resumo dos Resultados

Síntese dos principais achados do estudo, destacando as práticas de comunicação e estilos de liderança mais eficazes, discussão sobre como a comunicação dos líderes impacta a satisfação e o desempenho dos colaboradores.

Implicações Práticas

Recomendações para a empresa sobre como melhorar as práticas de comunicação e liderança, sugestões de treinamento e desenvolvimento para e o reconhecimento das limitações metodológicas e sugestões para futuras pesquisas, tentamos passar como discussão sobre como os achados do estudo contribuem para o campo de estudo de liderança e comunicação.

Conclui-se que os estilos de liderança e a comunicação desempenham um papel fundamental no sucesso ou fracasso de uma empresa. Diretores que adotam estilos de liderança eficazes, caracterizados por uma visão clara, empatia e capacidade de motivar suas equipes, tendem a criar um ambiente de trabalho positivo, produtivo e inovador.

A comunicação aberta, transparente e bidirecional fortalece a confiança e o comprometimento dos funcionários, facilitando a resolução de conflitos e

promovendo a colaboração. Por outro lado, estilos de liderança autoritários e uma comunicação ineficaz podem levar a um ambiente de trabalho tóxico, desmotivação e alta rotatividade, prejudicando o desempenho organizacional.

Portanto, investir no desenvolvimento de habilidades de liderança e em estratégias de comunicação eficazes é essencial para a sustentabilidade e o crescimento de qualquer empresa.

Referências

ALVES, Luana de Oliveira; SOUZA, Camila de Fátima Araújo. ***A comunicação interna como fator motivacional***. XI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 13 e 14 de agosto de 2015.

CAMPOS, W. E. ***Chefia - sua técnica, seus problemas***, 16ª ed. São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, 1989.

<https://www.zoho.com/blog/pt-br/workplace/falha-de-comunicacao.htm>. Acesso em 05.07.2024.

<https://blog.sempararempresas.com.br/beneficios/lideranca-e-comunicacao-na-gestao> Acesso em 05.07.2024.