



**Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
Lato Sensu em Desenvolvimento Gerencial
Trabalho de Conclusão de Curso**

COMUNICAÇÃO INTERNA

**A percepção dos cooperados sobre a eficiência e a eficácia
dos canais de comunicação utilizados pelo Sicoob Credfaz**

**Autora: ELIZAMAR CORDEIRO BIÃO
Orientadora: Profa. Dra. Adrienne Capdeville**

**Brasília, DF
Março de 2013**

ELIZAMAR CORDEIRO BIÃO

COMUNICAÇÃO INTERNA

A percepção dos cooperados sobre a eficiência e a eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Sicoob Credfaz

Artigo apresentado ao curso de Pós-Graduação e Pesquisa da Universidade Católica de Brasília, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Desenvolvimento Gerencial.

Orientadora: Profa. Dra. Adrienne Capdeville

**Brasília, DF
Março de 2013**

Dedico este trabalho aos meus pais Ronaldo e Maria do Carmo, que me assistiram, compartilharam me amaram e me apoiaram quando eu mais precisei, com uma paciência infinita; aos meus irmãos, sobrinhos e amigos que também estiveram sempre ao meu lado.

Agradeço primeiramente a Deus, por me permitir chegar até aqui.

Agradeço aos professores da Universidade Católica de Brasília, pela força e ensinamentos, e a todos que como eu, estão em busca de um ideal em comum.

"O êxito de uma empresa no futuro depende de sua habilidade em selecionar hoje as pessoas com potencial para terem desempenhos com alto nível de qualidade "".

Charles Flory in Managers for Tomorrow

COMUNICAÇÃO INTERNA

A percepção dos cooperados sobre a eficiência e a eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Sicoob Credfaz

RESUMO

O artigo consiste em um estudo de caso sobre a percepção dos cooperados sobre a eficiência e a eficácia dos canais de comunicação utilizados pelo Sicoob Credfaz, uma cooperativa de crédito com sede em Brasília, criada em 1995 e que tem como função servir como fonte de recursos para os servidores do Ministério da Fazenda e dos órgãos da estrutura da Presidência da República, contando atualmente com pouco mais de 6.000 associados. O questionamento procura saber se os canais de comunicação da cooperativa cumprem a função de levar a informação de forma precisa aos cooperados. O objetivo geral consiste em analisar a percepção dos cooperados sobre a eficiência e a eficácia dos canais de comunicação utilizados pela Cooperativa. A metodologia utilizada consistiu na realização de pesquisa bibliográfica e estudo de caso, tendo o questionário fechado e estruturado como instrumento para a coleta dos dados. Os resultados indicam que os canais de comunicação utilizados pela Cooperativa contribuem para um bom relacionamento com o cliente, destacando-se o correio eletrônico, a página na internet e o telefone.

Palavras-chave: comunicação interna; eficiência; relacionamentos com cliente.

ABSTRACT

The article consists of a case study on the perception of the cooperative on the efficiency and effectiveness of communication channels used by Sicoob Credfaz, a credit union based in Brasilia, established in 1995 and whose function is to serve as a resource for the servers of the Ministry of Finance and the structure of the organs of the Presidency of the Republic, currently counting little over 4,500 members. The question asks whether the communication channels of the cooperative fulfill the function of bringing information accurately to members. The overall goal is to analyze the perception of cooperative on the efficiency and effectiveness of communication channels used by the Cooperative. The methodology consisted of literature review and case study, having structured and closed questionnaire as a tool for data collection. The results indicate that the communication channels used by the Cooperative contribute to a good relationship with the client, especially if the e-mail, web site and phone.

Keywords: internal communication, efficiency, customer relationships.