



Tema:
**"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO
NA UNIMEP"**



11º Congresso de Pós-Graduação

A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA PARA O OPERADOR DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS

Autor(es)

ROGERIO TEIXEIRA DA CRUZ

Orientador(es)

MAURO VIVALDINI FILHO

Resumo Simplificado

Resumo: A comunicação organizacional vem se destacando ultimamente como uma valiosa ferramenta estratégica para as organizações. Não existem até o presente momento, literaturas específicas que aproximem a comunicação da logística de forma a evidenciar a comunicação como uma ferramenta que possa ser utilizada pelos atores dos processos logísticos como um todo. Identificar a possibilidade de utilização da comunicação no universo logístico de forma estratégica é um dos objetivos deste estudo. Para tornar possível, observaram-se questões teóricas do operador de serviços logísticos e na relação de seus fatores impactantes ou na abrangência de seus serviços prestados, mostrou-se que existe relação para esta afirmação assim como foram possíveis constatar que ferramentas simples da comunicação organizacional podem se reverter em bons resultados. O objetivo geral do presente estudo é caracterizar a comunicação organizacional como ferramenta possível de ser utilizada pelos meios logísticos, em especial na caracterização do operador de serviços logísticos e com isso propor, mesmo que inicialmente falando – uma vez que não temos historio de literatura similar – um paralelo entre a comunicação e a logística, figuras importantes para o posicionamento estratégico das empresas, independentemente de seu tamanho. A metodologia empregada foi a exploratória através do método hipotético dedutivo de Lakatos e Marconi (2001), a partir das pesquisas documentais diretas e indiretas em livros, artigos, teses, dissertações, e outros afim de identificar os fatores impactantes para a utilização do operador de serviços logísticos e ferramentas de comunicação que facilitam esta relação, a abrangência dos serviços prestados pelo operador de serviços logísticos e a importância da comunicação organizacional como elo estratégico. Para o desenvolvimento das atividades foi elaborada uma revisão bibliográfica de cada item especificado no tema, construindo desta forma um amparo teórico que sustenta as considerações finais acerca do assunto, depois foram consideradas análises de textos e materiais apresentados de outros estudos, que compuseram os itens adicionais do artigo, finalizando com as considerações finais. Ferramentas simples da comunicação organizacional podem ser utilizadas e adaptadas às realidades e características de cada organização afim de melhorar externa ou internamente o relacionamento entre os *stakeholders* e com isso melhorar todo o processo produtivo. O objetivo inicial do presente estudo encontra-se plenamente atingido uma vez que fica clara a necessidade da comunicação organizacional como ferramenta que deve ser melhor estudada e compreendida, consequentemente empregada pelos meios logísticos, fato este fundamentado no estudo o operador de serviços logísticos, afim de consolidar os propósitos estratégicos das empresas e organizações, independentemente do seu tamanho.