

Pequenas empresas, grandes problemas

 *Marta Daniela Nora Azevedo*

martadnazevedo96@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-1437-2540>

[ISCAP, Instituto Politécnico do Porto](#)

P. PORTO
ISCAP

Revista Técnica de
Tendências em
Comunicação
Empresarial

Resumo

A Comunicação, segundo o Dicionário de língua portuguesa, consiste na “troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento”. Na vertente empresarial, a comunicação é algo crucial para o sucesso de qualquer negócio. Uma comunicação empresarial eficaz dita o funcionamento harmonioso de uma empresa. No entanto, a má comunicação ou falta da mesma pode dar origem a diversos problemas, como conflitos internos, redução de produtividade e motivação, perda de clientes e danos irreparáveis na reputação da empresa. A boa comunicação deve ser prezada pelos superiores hierárquicos que devem garantir o bem-estar dos seus colaboradores, certificar-se que estes se sentem ouvidos e que os seus feedbacks são valorizados.

Palavras- Chave: Comunicação, Empresas, Abuso, Burnout, Teletrabalho

Abstract

Communication, according to the portuguese language dictionary, consists of "the exchange of information between individuals through speech, writing, a common code or behaviour". On the business side, communication is crucial for the success of any business. Effective business communication dictates the smooth functioning of a company. However, poor communication or lack of it can give rise to several problems, such as internal conflicts, reduced productivity and motivation, loss of customers and irreparable damage to the company's reputation. Good communication should be cherished by superiors who should guarantee the well-being of their employees, make sure that they feel listened to and that their feedbacks are valued.

Key-words: Communication, Companies, Abuse, Burnout, Teleworking

O tecido empresarial português

Segundo dados da D&B, Portugal tinha em 2022, 547 mil empresas em atividade. No mesmo ano foram constituídas 48 404 novas empresas em Portugal, enquanto 12 988 fecharam portas. Neste total destaco as 1626 empresas que abriram processos de insolvência.

Em 2021, 99% das empresas faziam parte das PME, ou seja, Pequenas e Médias Empresas. Sendo que, 96% das empresas eram microempresas, isso significa que não empregam mais de 10 pessoas.

Estes dados foram retirados do portal da Pordata, onde ainda não existe registo para 2022, todavia tendo em consideração os dados relativos a anos anteriores podemos concluir que em Portugal a grande maioria das empresas são consideradas Microempresas.

Para estas empresas terem sucesso a comunicação tem de ser um elemento bem presente no ecossistema da empresa.

A comunicação dentro das empresas

A comunicação existe de diversas formas dentro uma empresa. Há empresas que têm um departamento de comunicação dedicado a todas as funções da comunicação. Outras dividem por departamentos, como marketing ou relações públicas. Outras empresas, não dão a devida importância à comunicação e acabam por ficar para trás.

Não é surpresa que a comunicação é uma fonte de vantagem competitiva para as empresas. Essa mesma comunicação tem de ser uniforme, transparente e bem estruturada.

A comunicação dentro de uma empresa começa por dentro, ou seja, através da comunicação interna. Através da comunicação interna, a empresa consegue funcionar de forma harmoniosa, todas as pessoas estão dentro dos assuntos sobre a empresa. Não existem grandes redundâncias nem burocracias, basicamente os processos são ágeis e rápidos.

A comunicação interna também é muito importante para a gestão dos recursos humanos. Seja com manuais de acolhimento e manuais de identidade gráfica.

Para o público exterior o marketing e as relações públicas são importantes para dar notoriedade à empresa e para conferir valor comercial à mesma. Seja através da promoção de um bom produto, ou das atividades de responsabilidade social que a empresa pratica, ou dos processos de produção.

Voltando ao tópico da transparência, na minha opinião eu acho que esta deve ser bem trabalhada, porque é esta que se vai destacar no meio empresarial. Uma empresa transparente ganha a confiança dos consumidores com maior facilidade e consegue cobrar um valor superior.

Como dar uma volta daquelas de 360°

De acordo com a ciência, nós somos um processo evolutivo do *Australopithecus* e somos um *draft* da possível continuação evolutiva do homem. Tal como a nossa morfologia, o ser humano como atualmente conhecemos, possui uma forte

capacidade adaptativa ao meio envolvente e às circunstâncias da vida. O meio está sempre sujeito a alterações e a vida como conhecemos pode mudar a qualquer momento.

Com a chegada da Pandemia provocada pela Covid-19, houve uma reeducação de como viver o quotidiano, e os negócios à nossa volta (à exceção dos negócios de primeira necessidade) tiveram de ficar em *stand by* ou até mesmo fechar portas definitivamente devido à falta de capacidade financeira. Em 2020, 6732 empresas abriram processos de insolvência. Esta readaptação à realidade elevou-se ao mundo empresarial, onde os negócios existentes tiveram de ser criativos e de se reinventar e muitas empresas, lojas e restaurantes ascenderam ao online. Quem diria que ao terminarem as romarias e festas populares iríamos assistir à digitalização das roulottes de comida? Em que momento é que eu pestanejei e as “Faturas Soraia” surgiram na *UberEats*? Quem diria que ao permitir a venda ao postigo até as inúmeras lojas de chineses optariam por ter um banquinho à porta para vender café acompanhado daquele colchão de yoga com a espessura de uma folha papel cavalinho? Ou de cola branca? Quem é que não se tornou instrutor Fitness ou quem não se doutorou em Bricolagem?

E quantos empreendedores não surgiram... os famosos diretos que promoviam a venda de artigos de proveniência duvidosa... Quem não queria uma mala de poliéster com um certificado de autenticidade, permitam-me a redundância, bem autêntico, da *Yves Saint Laurent*?

No meio de tanta criatividade e de vontade de prevalecer o meio empresarial, destaco a criatividade das empresas que tiveram de ascender de escritórios físicos para as conferências zoom no conforto das suas casas, com a roupa de Domingo vestida na parte superior e com os filhos calmos e serenos a demolir as divisões externas ao cómodo utilizado para *home office*, enquanto assistiam à telescola na RTP.

Então o teletrabalho, ou trabalho à distância, passou a ser algo moderno e atual, como se nunca tivesse existido antes. Passou a ser uma vantagem não só para os cargos mais elevados como uma realidade para a maioria das pessoas, o que levou a muitas empresas a manter esta vertente, pois permite que não sejam necessárias estruturas físicas para albergar todo os colaboradores despendendo desses custos e tendo a possibilidade de realizar mais contratações e aumentar a sua equipa.

Mas quem define os limites desta forma de trabalho? Quem não vai garantir mais cinco minutos de sono por uma “falha técnica”? Quem não vai ficar até depois da hora definida porque até está em casa e não quer deixar a tarefa que surgiu à última hora para o dia seguinte, sem que pareça que está a agir por desinteresse ou desmotivação? Quem é que vai ter a coragem de dizer ao chefe, que enviou mensagem para o *WhatsApp* às 22 horas com uma situação urgente a resolver para ontem, “amanhã também é dia!”? Quem vai atirar um “tenha calma” ao chefe que nos interroga constantemente se já temos algo para a apresentar cinco minutos depois da tarefa nos ser atribuída? Quem vai exigir aquele dia de folga guardado a sete chaves no “Banco de Horas”? Será que já ninguém quer trabalhar?

E, a nível pessoal, quem vai encontrar motivação para manter o projeto “Corpo de Verão: Fase preparação” quando passou pelo menos 8h do seu dia em casa sentado? Quem vai arranjar tempo para desanuviar com os amigos depois de um dia stressante de meetings no Zoom e discussões via mail?

É aqui que voltamos à estaca 0 e entramos num ciclo infinito de abuso de poder, seja por trabalhar horas extra sem a remuneração adequada, pelo microgerenciamento em excesso, pelas expectativas irrealistas e sobrecarga, pelo assédio laboral, etc.

A falta de zelo pelo bem-estar do colaborador, aliado à má gestão por parte dos superiores hierárquicos acaba por desenvolver uma atmosfera de pressão e stress. Esta atmosfera pode resultar num esgotamento físico e emocional, também conhecido como *burnout*.

Apesar do estrangeirismo lhe conferir um certo *Je ne sais quoi*, esta condição séria afeta cada vez mais gente e tem vindo a aumentar. Segundo a Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde, em 2017, 13,7% da população ativa em Portugal era afetada por este fenómeno.

No início do ano de 2023, o grupo Adecco publicou um estudo, “Global Workforce of The Future Report 2022”, onde revelou que 27% dos seus colaboradores a nível mundial tencionavam despedir-se num prazo de até 12 meses, onde 45% destes o fariam em troca de um salário mais elevado numa outra empresa. Esta fricção vem-se a ampliar também devido ao aumento da inflação, onde a pressão para obter melhores salários e abdicar de lazer por horas de trabalho extra, tem vindo a prevalecer.

A empresa a destruir-te

Infelizmente, o excesso de trabalho tem vindo a refletir-se no aumento de stress. A longo prazo ajuda no desenvolvimento de problemas de ansiedade e a aumenta o risco de AVC e ataque cardíaco. Portanto, o *burnout* não é a única consequência do excesso de trabalho.

Contudo, vamos manter-nos no tópico do *burnout*.

E, de que forma é que o *burnout* me afeta? Esta condição resulta da estimulação continua do sistema nervoso simpático o que leva à sobreprodução de cortisol, noradrenalina e adrenalina, vulgarmente conhecidas como as hormonas do stress. Isto pode ser causado por fatores como o excesso de trabalho, o ambiente dentro da empresa, os colegas de trabalho, assédio e *bullying* dentro da empresa.

A Síndrome do *burnout* pode manifestar-se como problemas físicos, emocionais, cognitivos, comportamentais, sociais, existenciais e laborais. Esta condição pode ser dividida em três etapas evolutivas (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal). Ressalvo como principais sintomas a sensação de sobrecarga e desgaste físico e emocional, isolamento, desmotivação, falta de concentração e criatividade, ataques de raiva e stress, perda de apetite ou problemas gastrointestinais, entre outros.

Na minha opinião o excesso de trabalho, e o ambiente dentro da empresa são os principais fatores para desenvolver estes sintomas. O abuso dos superiores hierárquicos e a falta de compreensão das mesmas pode ter consequências nocivas no desempenho dos colaboradores. Quem é que nunca teve um chefe cujo ego era tão alto que se achava no direito de destratar os seus colaboradores? Sem o mínimo do respeito, a traçar metas inalcançáveis para assistir ao nosso previsível falhanço?

Os abusos de poder podem se manifestar de várias formas, seja através de comportamento desrespeitoso, a definição de prazos irrealistas ou que excedam o horário laboral, passando por assédio. Nestas empresas geralmente os salários são mais baixos e as pessoas que estão efetivas continuam lá ou porque estão a exercer a especialidade na qual se formaram, ou precisam do salário fixo face ao agravamento do custo de vida em Portugal ou já contraíram um crédito grande, como um crédito à habitação, e torna-se um risco perder essa segurança.

E para ser sincera, não posso julgar quem opta pela segurança porque eu provavelmente faria o mesmo, principalmente com a situação financeira que o nosso país atravessa. É por haver consciência desta fragilidade financeira que acabamos sempre por tomar este tipo de opções, entramos assim numa bola de neve que vai aumentando e aumentando acabando num possível *burnout* ou até mesmo em depressão.

Segundo um estudo realizado em 2020 pelo Instituto de Saúde Ambiental da Universidade de Lisboa e da Sociedade Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental, cerca de 25% da população portuguesa apresentava sintomas de *burnout*. Se sentes algum dos sintomas acima descritos ou conheces alguém que os esteja a vivenciar, procura ajuda profissional.

Ainda vais a tempo de te salvar

Primeiro, se tu és este chefe, e se a carapuça te serviu, por favor muda, ou reforma-te! Mas se quiseres mudar, começa por trabalhar o teu enorme ego.

Segundo, tenta ter mais empatia para com os teus colaboradores, profissionais motivados são muito mais produtivos, lembra-te que a longo prazo produtividade é mais eficaz que cumprir um horário. Um colaborador pode ser mais produtivo e estar mais motivado a fazer seis horas de trabalho do que a oito, e no fim, quem ganha és sempre tu. Existem várias formas de motivar os colaboradores, desde o pequeno-almoço gratuito até à comparticipação de atividades de lazer, como por exemplo ginásios.

Terceiro, tenta manter um bom ambiente dentro da empresa, livra-te daqueles funcionários que só atrapalham e prejudicam o bom funcionamento e a dinâmica. Tenta preocupar-te com cada colaborador e fazer com os mesmos se sintam acarinhados e ouvidos dentro da organização.

Quarto, certifica-te que os equipamentos de trabalho estão atualizados, ninguém merece trabalhar com softwares como o Windows 96 quase 20 após este ter sido lançado. Eu sei que no contexto português isto é complicado porque há falta de recursos e os gestores mais séniores não têm noção do impacto da evolução tecnológica, nem veem necessidade em investir em novo equipamento quando o que possuem ainda liga, mas ter equipamentos recentes motiva a força de trabalho.

Quinto, cede aos pedidos, ou pelo menos sugestões dos teus colaboradores. Se eles te dizem que o horário podia ser diferente é porque eles sentem que devia ser, voltamos à questão da produtividade. Cada colaborador merece que a empresa respeite o equilíbrio que o mesmo tem de ter entre a vida profissional e a vida laboral.

Oferecer massagens e tratamentos de spa, mensalidades em ginásios, tirar um dia por semana para realizar atividades em equipa, ajudam a tornar a equipa mais coesa, e cada colaborador vai ingressar ao trabalho com maior motivação.

Para os colaboradores oprimidos (sim isto foi uma referência ao partido comunista) podem sempre recorrer aos sindicatos, aos tribunais ou até mesmo apanhar o vosso chefe fora da hora de trabalho e ensinar-lhe uma lição de bons costumes. Fora de brincadeiras, se o caso for sério, recorram aos tribunais, procurem justiça, vocês estão em primeiro lugar e o vosso bem-estar só vocês o asseguram.

Outra opção para os colaboradores que estão descontentes é a revogação do contrato de trabalho a decorrer. Ou como em bom português, “meter a carta e vir embora”. Se não estás feliz, se não consegues estar motivado e sentes que o teu

trabalho está a ser em vão, desiste. Eu compreendo a pressão financeira, mas até que ponto é saudável para ti e até que ponto aguentas?

Para encerrar este assunto é necessário, numa perspetiva macro, temos de eliminar os maus líderes, ou pelo menos tentar convertê-los em bons profissionais na arte da gestão. Não levantar a voz, ser simpático e tentar ser mais humano vale mais do que um aumento de 100 euros, eu também posso afirmar isto porque estamos em Portugal e a nossa carga fiscal é abismal, porque desse aumento de 100 euros no fim só vemos 66 euros.

Acabo este capítulo com este alerta porque apesar de este texto ter um tom bastante leve eu quero na mesma frisar que isto é um assunto sério por todo o mundo e milhões sofrem com estes problemas.

Conclusão

Em modo de conclusão, espero que este artigo tenha aberto a mente a muitos gestores, diretores, supervisores e trabalhadores. Cada um de nós é diferente, mas temos necessidades básicas idênticas. Fazer com que as realizemos aumenta a nossa felicidade que se traduz num melhor estilo de vida e numa maior produtividade. Deixo aqui um desabafo no final deste texto onde desejo que no meu futuro tenha a sorte de entrar numa empresa que valorize os seus recursos humanos e que me proporcione realização e satisfação profissional e, por consequência, pessoal.

Referências

- Amorim, M. J. (21 de Junho de 2022). *Deco*. Obtido de Deco Pro teste: <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-quando-trabalho-vida-nos-esgotam>
- Cuf. (s.d.). Obtido de Cuf: <https://www.cuf.pt/mais-saude/stress-cronico-sindrome-de-burnout>
- Luz, P. (10 de Outubro de 2017). *Diário de Notícias*. Obtido de Diário de Notícias: <https://www.dn.pt/sociedade/sindroma-de-burnout-afeta-13-da-populacao-portuguesa-8833023.html>
- Ponto Tel. (22 de Março de 2023). Obtido de Ponto Tel: <https://www.pontotel.com.br/trabalho-excessivo/>
- Pordata. (s.d.). Obtido de Pordata: <https://www.pordata.pt/portugal/pequenas+e+medias+empresas+em+percentagem+do+total+de+empresas+total+e+por+dimensao-2859>
- Santos, P. (13 de Janeiro de 2023). *Visão*. Obtido de Visão: <https://visao.sapo.pt/atualidade/economia/2023-01-13-2022-com-segundo-maior-numero-de-sempre-de-novas-empresas-em-portugal-e-o-mais-baixo-de-encerramentos-todos-os-dados-para-conhecer-aqui/>
- Calixto, A., Esteves, P., & Teixeira, R. (2019). Burnout em profissionais de saúde: uma revisão da literatura. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 37(2), 181-189.
- Costa, P., & Chambel, M. (2020). Psychosocial risks and telework: a literature review. *Safety and Health at Work*, 11(3), 262-271.

Dias, S. M., & Lima, L. R. (2021). Trabalho remoto e teletrabalho: direitos, deveres e limites à luz da pandemia da COVID-19. *Cadernos de Direito*, 19(37), 59-87.

Lei n.º 93/2019, de 4 de setembro. (2019). Código do Trabalho. Retrieved from https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=2366&tabela=leis

Pereira, L. (2018). Abuso de poder no trabalho e seu impacto na saúde mental. *Revista Lusófona de Ciência das Organizações*, 7(14), 26-40.

Sousa, M. A., & Gonçalves, A. (2019). Teletrabalho: desafios e impactos na gestão de recursos humanos. *Revista de Administração Contemporânea*, 23(4), 511-528.