



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

MAGAZINE LUIZA S/A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO / CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

MAGAZINE LUIZA S/A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

CARLOS ALEXANDRE MENATO, RA 1012019100266
CINTIA GONÇALVES ROSA SANTOS, RA 1012019100019
LEONARDO JOSÉ TAVARES, RA 1012019100105
MAINE BENTO CRUZ, RA 1012019100091
PALOMA CRISTINA CORRÊA BARZALI, RA 1012019200375

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	10
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	12
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	15
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	19
4. CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	24
ANEXOS	25

1. INTRODUÇÃO

Procuramos ressaltar a importância da comunicação entre equipes de trabalho. Com desafios sempre mais complexos, o mercado demanda equipes dinâmicas e gerentes competentes.

Neste projeto vamos destacar que a comunicação está entre as habilidades mais importantes e necessárias para o bom relacionamento, seja ele pessoal ou profissional, pois a produtividade e os resultados entregues pelas equipes de trabalho podem ser impulsionados quando se investe tempo e esforços para melhorias.

Com uma boa comunicação, é possível fazer com que todos sigam na mesma direção, para criar e fortalecer a cultura organizacional da empresa, visamos identificar os fatores e as possibilidades de trabalho em equipe.

Veremos que independentemente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe, mas bons resultados dificilmente serão possíveis de se alcançar sozinho.

Mostrando que a comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a sua comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

MAGAZINE LUIZA S/A

Razão social: Magazine Luiza S/A

Endereço: Rua comércio, 1924 - Franca/SP

CNPJ: 47.960.950/0124.80

Telefone: (16) 3708-1900

Fundação: 16/09/1957

Atividade principal: Eletroeletrônicos, eletrodomésticos, móveis, brinquedos, produtos de limpeza, comida para pets, produtos de beleza, crédito, seguros e consórcio.

Website oficial: www.magazineluiza.com.br

Tipo: Empresa de capital aberto

Subsidiárias: Netshoes, MAIS

Fundadores: Luiza Helena Trajano Rodrigues
Pelegrino José Donato
Luiza Trajano Donato

HISTÓRIA

O Magazine Luiza foi fundado em 16 de novembro de 1957, em Franca-SP, quando o casal Sr. Pelegrino José Donato e Dona Luiza Trajano Donato adquiriram uma pequena loja de presentes, chamada na época de A Cristaleira. O nome Magazine Luiza surgiu após um concurso cultural de rádio realizado com os próprios clientes.

Hoje com mais de 740 lojas, nove centros de distribuição e três escritórios, espalhados por 16 estados brasileiros, a companhia figura entre os maiores varejistas do País, oferecendo produtos para a casa da família brasileira, onde o cliente quer e do jeito que ele quer, por meio de multicanais como lojas físicas, lojas virtuais, televentas, e-commerce e até nas redes sociais, com o Magazine Você.

Os principais produtos comercializados pela empresa estão nos setores de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, presentes, brinquedos, hobby e lazer, informática e telefonia. No site há um mix mais amplo do que nas lojas físicas, contando com cerca de 44 mil modelos de produtos. Em agosto de 2013, a partir da aquisição da Campos Floridos, detentora do site Época Cosméticos, o Magazine Luiza passou a oferecer também produtos de beleza aos seus clientes.

Nas 13 aquisições que fez até hoje, o Magazine Luiza nunca deixou de lado o jeito diferenciado de ser e de tratar clientes e colaboradores.

Crescer de forma sustentável, mantendo o espírito inovador, respeitando as pessoas e buscando o desenvolvimento do país, fez o Magazine Luiza se tornar uma referência nacional e internacional em gestão empresarial. É desta forma que a empresa pretende continuar expandindo-se nos próximos anos.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do trabalho vamos apresentar todo o conteúdo estudado abordando cada unidade incluindo a empresa escolhida pela equipe, a empresa Magazine Luiza.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Cada empresa tem sua própria cultura e estrutura organizacional, que é baseada em suas atitudes, crenças, valores e objetivos, entre muitos outros fatores.

Algumas empresas afetam diretamente o bem-estar e estilo de vida de seus funcionários e todas as pessoas que têm alguma relação com suas operações, como clientes, profissionais terceirizados, fornecedores e até mesmo os familiares de seus colaboradores.

O que é comportamento organizacional?

É um conjunto de comportamentos e atitudes praticadas pelas pessoas que compõem a empresa, tanto funcionários quanto seus diretores, e o impacto que tais condutas e costumes têm sobre o andamento e desenvolvimento da organização.

O Comportamento Organizacional influencia todo o clima da corporação e mostra toda as visões e impressões que as pessoas ligadas a ela possuem desse local de trabalho.

Entender melhor sobre o comportamento Organizacional é essencial para a dinâmica de manutenção e melhoria dos processos de gestão de pessoas, facilita o trabalho dos líderes, evitando problemas individuais ou coletivos entre os colaboradores, alcançando assim metas e resultados desejados.

Fazer esse estudo nas empresas, visa trazer maior entendimento sobre lacunas empresárias, no sentido comportamental e cultural, tendo assim um desenvolvimento contínuo e assertivo nas empresas, atraindo assim novos talentos, evitando o turnover, promovendo engajamento e produtividade e harmonia entre os stakeholders.

O comportamento organizacional está presente no dia a dia dos colaboradores como um todo, contribuindo para que todas as atividades e processos sejam realizados de forma satisfatória para todos, segue alguns exemplos disso:

Ética: é o que garante uma boa convivência em sociedade, já que ela define os valores e atitudes que devemos seguir.

Toda e qualquer tipo de empresa possui um código de ética, que precisa ser seguido por todos os profissionais que dela fazem parte. Neste sentido, ter um comportamento organizacional ético é seguir o que prega este código, ou seja, cumprir as regras, normas e padrões determinados pela organização, para que assim todos entendam quais são seus principais direitos e deveres dentro dos processos organizacionais.

Responsabilidade: é quando o colaborador tem bem desenvolvida a consciência do que deve ser feita dentro da empresa. Exemplo disso seria a entrega de documentos no prazo, ou até mesmo um simples apagar de luz.

Crítérios de avaliação: segue alguns exemplos que podem impactar diretamente a cultura organizacional da empresa.

- Performance e desempenho de indivíduos e de equipes, tais como o crescimento, envolvimento, entrega de tarefas e comprometimento.
- Absenteísmo (faltas) e no que elas impactam tanto para os indivíduos quanto para a corporação.
- Participação ativa nos projetos em andamento e de como os talentos da empresa têm sido usados na resolução de problemas e criação de novas soluções.
- Postura colaborativa das equipes e dos indivíduos.
- Adaptação às mudanças das equipes e dos indivíduos e de como a resistência afeta as transformações e evolução da empresa.
- Receptividades a novos desafios e o que impede que os funcionários e equipes de estarem abertos a novas propostas dentro da empresa.

- Comprometimento com os resultados e qual o impacto que a falta do mesmo causa na empresa.
- Iniciativa e proatividade.
- Criatividade e inovação para propor novas soluções tanto para a criação de tarefas quanto para melhorar o desempenho de equipes dentro da empresa.
- Motivação e engajamento que são fatores que ajudam no aumento de desempenho das equipes e que melhora consideravelmente o clima organizacional.
- Senso crítico e analítico para criação de estratégias.
- Foco e produtividade.
- Visão sistêmica.
- Inteligência emocional para aceitar mudanças, desafios e situações adversas.
- Auto-liderança, organização e disciplina.
- Qualidade nos relacionamentos interpessoais.
- Comunicação e profissionalismo.
- Alinhamento com as metas e objetivos da empresa.
- Percentual de rotatividade (turnover) e o que causa a alta rotatividade dos funcionários da empresa.

Magazine Luiza é considerada a melhor empresa para falar com seus colaboradores, esta performance deve-se aos bons canais de comunicação que a rede mantém com seus funcionários, tais como TV Luiza, Rádio Luiza e a linha direta para se comunicar com toda a direção da empresa.

A empresa tem a filosofia: “jeito Luiza de ser”, de valorização de clientes, fornecedores e colaboradores, refletindo nas boas práticas de Gestão de Pessoas, baseadas em pilares de respeito e confiança.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

É inegável o fato de que toda empresa é um grupo social, que possui membros com as mais diversas características particulares em busca de um mesmo objetivo: o sucesso! Mas diversas vezes, não é possível se chegar ao objetivo pelo simples fato de que o grupo não consegue render o esperado, a verdade é que não adianta se iludir com a idéia de não recorrer mais a reuniões e discussões em grupo, pois elas são extremamente importantes para o bom andamento do negócio por nos fornecer dados de importância relevante para as decisões a ser tomadas dali em diante. As principais vantagens das decisões em grupo são que as idéias conjuntas trabalhadas e melhor elaboradas se tornam a melhor idéia e além disso, o resultado dessa decisão, seja ele bom ou ruim será compartilhado igualmente entre todos os participantes. São enormes as dificuldades de um trabalho em equipe e isso é totalmente comum e aceitável observando o fato de que somos seres humanos totalmente diferentes uns dos outros na forma de pensar, agir e falar. Porém, é extremamente importante que nós, administradores, façamos o possível para amenizar estas dificuldades a fim de obtermos a excelência da nossa equipe e nosso negócio, só é possível formar uma equipe unida e forte na busca do ideal quando conseguimos implantar algumas atitudes fundamentais.

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada, a consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaborador, consequentes da falta de confiança, comprometimento,atenção, responsabilidades e medo de conflitos. Esses são alguns dos problemas individuais de trabalhar em equipe, abaixo tem a explicação melhor de cada um desses motivos.

Falta de Confiança: Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo vulnerável. Quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar essa vulnerabilidade provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir os erros. O papel do líder diante dessa situação é edificar uma base de confiança sólida. Explicar

aos colaboradores a importância da confiança, de que todos estão unidos por uma boa intenção, trará mais segurança à equipe.

Medo de Conflitos: Uma das consequências da falta de segurança é o medo do embate e das discussões. Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou de discordar de alguma opinião. Manter uma “falsa paz” a fim de evitar os conflitos pode ocasionar um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento. Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir novas ideias e sugestões assertivas.

Falta de Comprometimento: Assim como a falta de confiança faz com que os membros tenham medo de conflitos, a omissão das discussões provoca a falta de comprometimento. Em outras palavras, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores. Os membros de uma equipe só se sentirão realmente parte de um time quando se sentirem à vontade e seguros para expressar suas ideias ou propor soluções divergentes das já apresentadas.

Evitar responsabilidades: A falta de comprometimento da equipe ocasiona a dificuldade de assumir responsabilidades. Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas. Para reaver o controle dessa situação, é importante determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um.

Falta de Atenção aos Resultados: Pode ser exemplificado quando os integrantes da equipe focam sua atenção aos próprios interesses em detrimento às necessidades da empresa. Até mesmo quando os interesses da equipe superam os da empresa.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Vamos então às seis maiores dificuldades de se trabalhar em equipe segunda Luiza Trajano, proprietária da empresa Magazine Luiza.

1. Confiança:

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Estamos falando que teremos um grupo de pessoas, tarefas serão distribuídas e você terá que confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o fizesse. E mais, você terá que inspirar confiança, para que eles tenham o mesmo sentimento em relação a você. Confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho. É nesse momento que você precisa se desapegar de frases do tipo: “Se quer bem feito, faça você mesmo”. Demonstrar que você acredita no trabalho das pessoas e mostrar o seu comprometimento fará com que você não só ganhe um espaço maior na equipe, como também disseminar o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final.

2. Respeito:

O respeito passa por muitos aspectos do trabalho em equipe. Pessoas diferentes desenvolve trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. Temos o infeliz hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que achamos que deve, está errado. Entenda que as pessoas não são iguais a você e isso não é ruim, é enriquecedor. Aprenda a respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Pessoas que verdadeiramente trabalham em equipe respeitam opiniões de pessoas independente de gênero, raça, etc.

3. Comunicação:

Se comunicar de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com outras pessoas. Aprender a escutar e falar na hora certa. Escutar nem sempre é fácil. Muitas vezes nosso cérebro já está avançado na conversa e temos a impressão que já

sabemos o que a pessoa vai falar, e tomamos a infeliz atitude de interromper. Aprenda a escutar como um todo e entenda o que o outro está te dizendo. Compreenda, pratique a sua empatia e quando for falar, seja claro, não enrole no discurso, não seja ríspido, saiba discordar das pessoas de forma a expor o seu ponto de vista.

4. Comprometimento e Pró-atividade:

Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e pró-atividade dos membros. São características que sempre serão sentidas pelo time durante o desenvolvimento de um trabalho. Quando cada membro busca a maior qualidade possível em suas entregas, estando atento ao objetivo a ser atingido, sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas juntamente com o time, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe. Então, dê a sua contribuição.

5. Humildade:

A humildade está diretamente ligada à confiança e ao respeito. Entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe. Embora equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição. Pessoas são diferentes, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca. Pode ser que essa pessoa seja você, pode ser que não. Se for você, o desafio é ser humilde mesmo sabendo disso. É valorizar de forma sincera o trabalho de seus colegas e fazer com que todos entendam que são parte importante do time. Se você não é essa pessoa, deve entender que todos são importantes em uma equipe, e que cada um tem um papel que deve ser desenvolvido.

6. Feedback: Uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas. Aprenda a dar e receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar quais são os problemas e o que pode ser corrigido. NUNCA leve para o pessoal, mantenha-se fiel a fatos e dados. Entenda que quem recebe o feedback não precisa obedecer ao que você diz que está errado. Saiba que a pessoa só mudará o que fizer sentido para ela. Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e

colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

Analisando essas seis maiores dificuldades de se trabalhar em equipe na sua empresa segunda Luiza Trajano, identificamos alguns dos mesmos “problemas” no nosso grupo para montagem desse trabalho, por exemplo: CONFIANÇA, confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o fizesse. E também COMPROMETIMENTO, na nossa equipe isso não faltou em nenhum momento, todos muito empenhados em dar o melhor de si para obter o melhor resultado, mas por experiências ruins anteriores, sabemos o quanto isso pode arruinar o trabalho todo de uma equipe inteira.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Segundo a autora Ertha Pereira (2013) A Comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se faz presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para ser relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as ideias e ser compreendido. As pessoas também devem ter atenção quando escrevem, para não terem informações desnecessárias durante o desenvolvimento de um assunto para que não haja distorção da informação e nem a ausência de atenção no foco principal do assunto.

Quanto mais conhecemos a natureza daquilo que se quer abordar, mais fácil fica de transmitir as ideias que se deseja passar àquele que lê sobre o assunto.

O ser humano carrega dentro de si a necessidade de comunicar-se, uma vez que se trata de um ser que não nasceu para viver sozinho, mas que vive em grupos e comunidades, conversando e interagindo, aprendendo e adquirindo conhecimento e sabedoria.

A comunicação pode causar grandes efeitos na vida de uma pessoa, pois através dela é possível conseguir um bom emprego, uma promoção para o cargo desejado, ter uma boa produtividade na empresa, construir relacionamentos duradouros com as pessoas, e, além de tudo, uma grande satisfação pessoal e realização profissional.

Mas tão necessário quanto saber se comunicar é saber ouvir, retribuir com a devida atenção para quem está falando e interpretar a mensagem transmitida.

Uma ferramenta bastante importante e muito utilizada pelas empresas é o feedback. Através dele o profissional pode saber como anda a sua conduta na empresa, se o seu modelo de gestão está trazendo resultados, bem como o índice de aprovação que ele tem pela sua equipe ou como está o desempenho deles. O feedback pode ser aplicado ou dado não só nas empresas, mas em qualquer lugar e situação, pois ter o retorno do que se faz, independente que seja positivo ou negativo é importante para o

amadurecimento pessoal e profissional da pessoa. Se o retorno for positivo, deve procurar melhorá-lo continuamente, mas se for negativo deve procurar se possível, revertê-lo.

Na realidade, o feedback é uma ferramenta que serve entre outras coisas, tanto para corrigir um comportamento quanto para orientar a fazer melhor o que já se fazia bem. É geralmente dirigido para comportamentos que possam ser mudados e deve ser dado de forma espontânea e diretamente a própria pessoa, conforme a orientação, advertência ou qualquer assunto correlato que se deseje conversar.

Mas o feedback também não é algo assim tão fácil de ser posto em prática, isso porque quem recebe um feedback nem sempre consegue aceitá-lo com naturalidade e nem consegue vê-lo como algo importante na avaliação pessoal que tem como objetivo corrigir ou melhorar aquilo que se estava sendo feito ou a maneira como estava sendo feita determinada tarefa ou se for o caso, quando se tratar de atitudes e comportamentos, por exemplo.

Para algumas pessoas, é difícil aceitar suas dificuldades e expô-las aos outros, muitas vezes por temer o que os outros vão dizer e por não ter conseguido dar o seu melhor. Já para quem aplica o feedback, o processo não é muito diferente, pois alguns temem em dá-lo e serem mal interpretados ou com medo da reação de quem o recebeu, nunca se sabe em que estado emocional se encontra o indivíduo e tão pouco seus problemas pessoais, que podem afetá-lo de diferentes maneiras, como no seu rendimento na empresa e nos suas atividades e relacionamentos fora dela.

Ao se tratar de negócios, a comunicação exerce um papel fundamental nessas horas, pois é a chave que pode abrir as portas para novas oportunidades. Uma apresentação por slides bem feita por meio de tópicos devidamente selecionados, por exemplo, torna a explanação do assunto menos exaustiva e mais produtiva, uma vez que o assunto resumido permite uma interação maior com as pessoas; como também saber de que forma pedir aquele aumento tão esperado ou a promoção para um cargo do qual já se vinha planejando há bastante tempo.

Outra forma de se comunicar é através da persuasão. Alguns têm uma habilidade muito grande em influenciar os outros com uma boa conversa, mas é preciso ter cuidado

para não extrapolar com as palavras, pois ao invés de encantar as pessoas pode acabar desencantando-as.

Em se tratando de ler e escrever bem, cultivar o hábito da leitura ajuda a compreender melhor diversos tipos de assuntos e facilita na comunicação oral e escrita, pois vai se adquirindo discernimento para discorrer melhor com as palavras. Quando entendemos melhor as pessoas, os conflitos diminuem e os relacionamentos crescem.

Não se trata de usar palavras difíceis e complicadas num discurso ou em um texto qualquer sem nem ao menos saber ao certo o seu significado, e, se corresponde ou não ao contexto onde se pretende empregá-las, depende de como quem escreve deseja ser entendido por aqueles que vão ler sobre o assunto ou discernir sobre o discurso, mas o bom mesmo é usar uma linguagem simples e de fácil acesso ao entendimento das pessoas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Comunicação escrita eficaz na empresa segundo as dicas da consultora **Vivien Chivalsk** (COMUNICAÇÃO..., 2013).

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafia nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer. Selecionamos algumas dicas da especialista Vivien Chivalski, para auxiliar você a melhorar a sua comunicação no ambiente corporativo:

1. Escrever não é falar

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer

processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

Ao convocar um grupo para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias para que cada leitor participe da reunião no dia e hora marcados. Se, após enviar a mensagem, o redator precisar confirmar informações, esclarecer o que escreveu ou acrescentar detalhes pelo telefone, significará que a comunicação não foi eficaz.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabilizar a tomada de decisões, ações e processos diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral – falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes dos do outro. Devemos analisar a linguagem oral como algo que serve de suporte à escrita.

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

2. Seja profissional e cordial

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

Precisa pedir um favor? Vai cobrar um devedor? Está bravo? Precisa fazer uma reclamação? Seja educado sempre! Comunique-se com firmeza, assertividade, declare exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escrever.

3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

4. Fale a linguagem do leitor

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas. Para definir qual é o perfil do seu leitor, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- Quem vai liderar a ação?
- Quem vai agir?
- Quem vai utilizar as informações?
- Quem precisa conhecer a situação?
- Quem será mencionado?

- Quem deve ser consultado?

Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números.

Ofensas são mais subjetivas – um pedido fora de contexto, cópias desnecessárias, tantas outras situações podem estremecer relacionamentos com pares, clientes, fornecedores. Além disso, as pessoas não buscam informações da mesma forma: algumas as querem para tomar decisão (decisores), para elas o tempo da informação é já, agora. Há outras que são analíticas (introspectivas), precisam da informação, mas precisam também de tempo para digeri-las, o tempo delas é o depois. Há, ainda, quem precise de suporte e aceitação social para captar a mensagem (sociáveis) e outras pessoas que sentem que a informação só é confiável se houver detalhes (detalhistas).

5. Regras de etiqueta

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios. Nesse contexto, as principais regras de etiqueta são:

Escrever com tato e evitar excesso de letras minúsculas e maiúsculas, usar cumprimento inicial e assinar as mensagens, revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais, evitar mensagens com cópias para todos, é preciso ter cuidado com o endereço de e-mail das outras pessoas, não ofender, distrair ou confundir o leitor.

Contudo, a comunicação escrita além de ter o caráter de informar também tende a formalizar uma ordem ato e informação de importância para empresa e para colaboradores.

A empresa magazine Luiza realiza reuniões rápidas matinais antes do expediente na qual é passadas informações para seus colaboradores em busca de obter resultados almejados por ela, com a participação de todos que também são ouvidos.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

COMUNICAÇÃO FORMAL

A comunicação formal é uma das formas utilizadas para comunicar-se no ambiente de trabalho. Geralmente as empresas possuem seus modelos pré-definidos e costumam ser documentados como e-mails e ofícios.

Quando a organização exige uma maneira específica de se comunicar com subordinado, um superior ou com outro setor, chamamos de comunicação formal. Ela é constituída pelo nível mais alto da hierarquia, como forma de pirâmide e os objetivos são descendentes, ascendentes ou horizontais:

Descendentes: do topo para o nível operacional

Ascendentes: do nível operacional para o topo, em formas de sugestões para empresa

Horizontais: Conversas no mesmo nível hierárquico

A comunicação interna ou externa que segue padrões ou modelos determinados pela organização é classificada como formal.

COMUNICAÇÃO INFORMAL

A comunicação informal é mais frequente. Ela acontece de forma imprevisível, desestruturada, com espontaneidade, sem vínculos com a formalidade e não é documentado.

Esse tipo de comunicação não segue padrão ou modelo. Ela acontece nos horários de almoço, depois do expediente ou nos corredores da empresa, que é um dos canais informais mais conhecidos o “rádio-corredor” onde geram as fofocas e boatos.

Figura ¹ - O poder de um boato!



Fonte: demalacuiacachorro

¹ Disponível em: <<https://demalacuiacachorro.wordpress.com/tag/fofoca/>> Acesso em junho. 2020.

Vantagens e desvantagens da comunicação formal

As vantagens de uma comunicação formal dentro da comunicação organizacional é que ela é estabelecida através de um diálogo dentro da empresa com o seu público interno e externo. Além disso, os processos da empresa são pré-definidos e padronizados, gerando confiança aos discursos gerenciais e manipulando o comportamento dos colaboradores da empresa .

As desvantagens de uma comunicação formal dentro da comunicação organizacional são ocorridas através da burocratização, do excesso de formalidade da informação dentro do departamento da organização, do pouco trabalho e interação entre as equipes. Diante disso tudo é possível identificar falhas na comunicação através das dificuldades em transmitir as mensagens para os diferentes níveis de funcionário, o que acaba gerando conflito

Vantagens e desvantagens da comunicação informal

As vantagens de uma comunicação informal dentro da comunicação organizacional provêm da agilidade na transmissão das informações, da motivação e interação das pessoas da organização, da redução da sobrecarga de comunicações dos gestores. As desvantagens de uma comunicação informal dentro da comunicação organizacional são dificultadas com a geração de rumores e fofocas dentro da organização. Com isso as consequências serão os atritos entre as pessoas provocando desconhecimento da realidade organizacional pelos gestores, o que dificulta no controle e equilíbrio do clima organizacional.

Tanto a comunicação formal quando a informal são úteis dentro de uma organização. Elas ajudam atingir objetivos específicos, contribuindo no aumento da socialização entre os colaboradores.(Comunicação, 2020)

As reuniões das organizações precisam ser planejadas para que tenham resultados eficazes. Vejamos algumas técnicas:

Deve ser definido a data, o local, o horário que será iniciado e o horário do término.

É necessário fazer uma pauta com os tópicos que serão abordados durante a reunião e manter o foco, transmitindo informações e orientações de forma clara e objetiva.

Saber ouvir e compreender as ideias e informações de outras pessoas; apresentando seu ponto de vista e ideias de uma forma assertiva e construtiva.

Os participantes devem ser avisados quantos aos horários e assuntos que serão abordados. Os mesmo poderão realizar suas perguntas durante a reunião, mas o condutor deve ser claro em sua resposta para evitar que alongue muito o tempo e ultrapasse do planejado. Dessa forma, toda conversa precisa ser concluída.

Durante a reunião pode ser utilizado elementos audiovisuais, porém é extremamente importante que não seja somente lido para evitar que fique cansativo para quem está presenciando. Em caso de reuniões sobre metas da empresa, o gestor precisa conhecer bem o assunto, definir as metas que será cobrado da equipe e as estratégias da empresa para alcançarem o resultado desejado.

Na empresa Magazine Luiza tem reunião todos os dias antes da abertura de cada loja com duração máxima de vinte minutos. Essa reunião é de alinhamento para busca de resultados. É feito um resumo do dia anterior e são combinadas as estratégias e metas para o dia. Todos os funcionários têm direito de fazer propostas e manifestar seus sentimentos.

As segundas-feiras de manhã acontece o “rito de comunhão semanal” onde os colaboradores fazem apresentações para alinhar questões práticas.

Todos os tipos de reuniões são importantes para a empresa e ela preza por isso. O ouvir e o falar são aplicados no dia a dia da empresa constantemente. Os colaboradores conhecem previamente e participam ativamente das decisões, pois são informados de todos os passos importantes da empresa, que convida a todos para contribuir. O que gera resultados positivos para a organização, principalmente financeiramente, pois os funcionários colocam em prática tudo aquilo que aprendem e com total motivação.

4. CONCLUSÃO

Neste trabalho abordamos a comunicação entre as equipes no contexto organizacional e utilizamos como referência a empresa Magazine Luiza S.A; uma organização exemplar no quesito pesquisado.

Exploramos o trabalho em equipe e as dificuldades que as pessoas possuem em trabalhar dessa forma. Conforme o nível de hierarquia onde ocorre uma interação entre funcionários é utilizado um tipo de comunicação diferente; ela pode ser escrita ou oral; formal ou informal. A escolha dependerá do público alvo, para que a mensagem alcance o resultado esperado.

Tendo em vista a empresa Magazine Luiza, percebe-se que é de grande valia um planejamento de reunião constantemente. O ouvir e o falar é o momento da empresa perceber onde estão os pontos a serem melhorados e o grau de motivação de seus funcionários que estarão diretamente ligados a satisfação dos clientes.

Levando-se em consideração esses aspectos, uma comunicação expressada corretamente leva ao interlocutor as informações necessárias para prosseguir com suas tarefas de forma eficiente, com menos boatos possíveis dentro da organização, evitando conflitos desnecessários com a equipe.

Nossa equipe se esforçou para concluir essa pesquisa. Tivemos a oportunidade de colocar em prática o conteúdo aqui publicado e percebemos o quanto é importante a confiança no grupo. Superamos nossos medos de trabalhar em equipe e como recompensa vieram conhecimento, aprendizado e crescimento.

REFERÊNCIAS

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL. In: A enciclopédia livre. 2019. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Comunica%C3%A7%C3%A3o_organizacional. Acesso em: 8 jun. 2020.

COMUNICAÇÃO: COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESAS. In: **COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESAS**. [S. l.]: Vivien Chivalski, 12dez.2013. Disponível em: <https://blog.integracao.com.br/blog--comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas>. Acesso em: 18 jun. 2020.

DESCRIÇÃO DA EMPRESA. In: Wikipédia, a enciclopédia livre. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Magazine_Luiza . Acesso em: 15 jun. 2020.

Ertha Pereira. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>. Acesso 16/06/2020.

FREITAS, M. E. Cultura Organizacional – Formação, Tipologias e Impacto. Ed Makron Books, 1991.

8 MANEIRAS DE MOBILIZAR A EQUIPE. In: SBVC Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo. 28 ago. 2016. Disponível em: <8-maneiras-equipe/iras-equipe/>. Acesso em: 9 jun. 2020.

ANEXOS