



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

TECNOLOGIA EM GESTÃO E RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

AACD

POÇOS DE CALDAS - MG

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

TECNOLOGIA EM GESTÃO E RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

AACD

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Danielli Alves Passoni, RA 1012018200378

Gilmara Paulino de Oliveira das Chagas, RA

1012019100100

POÇOS DE CALDAS - MG

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	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

Com o objetivo de demonstrar todo o processo de uma boa comunicação e expressão e o comportamento humano nas organizações sendo elas internamente e externamente, escolhemos como referência para estes assuntos a instituição AACD, que também mostraremos seu surgimento, dados, e modificações até o atual momento.

Uma organização séria, com um grande compromisso na reabilitação de pessoas, com várias unidades espalhadas no Brasil e com reconhecimento nacional e internacional por excelência em seu trabalho realizado.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A AACD é uma organização sem fins lucrativos focada em garantir assistência médico-terapêutica de excelência em Ortopedia e Reabilitação. A Instituição atende pessoas de todas as idades, recebendo pacientes via Sistema Único de Saúde (SUS), planos de saúde e particular. Fundada em 03 de Agosto de 1950, nasceu do desejo do Dr. Renato da Costa Bomfim, especialista em Ortopedia, de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência física no Brasil.

Atualmente, a AACD possui nove Unidades espalhadas pelo Brasil, que contam com equipes multidisciplinares especializadas. Em São Paulo, o Hospital Ortopédico realiza cerca de 7 mil cirurgias por ano, sendo grande parte de alta complexidade. A Instituição mantém ainda cinco oficinas ortopédicas, consideradas referência nacional na fabricação de órteses, próteses, adaptações para cadeiras de rodas e demais produtos ortopédicos.

Comprometida com a promoção do conhecimento científico e a evolução constante do atendimento oferecido aos pacientes, a AACD possui uma área de Ensino e Pesquisa, responsável pela realização de cursos, eventos e pesquisas em Ortopedia e Reabilitação. A AACD trabalha ainda a inclusão social das pessoas com deficiência física por meio de programas como a AACD Esportes, que investe na prática esportiva como ferramenta de integração social dos pacientes e de seus familiares. Ao longo dos anos, foram revelados grandes talentos do esporte adaptado.

Em reconhecimento ao trabalho realizado, a AACD conquistou importantes certificações que demonstram a qualidade do serviço prestado. A Instituição possui a Acreditação Internacional Qmentum, que atesta padrões de excelência em Qualidade e Segurança no atendimento ao paciente, e também foi certificada no programa norte-americano Planetree, focado na excelência no atendimento humanizado.

Todas essas conquistas são resultado do comprometimento diário das centenas de funcionários e voluntários que compõem a AACD. Também fazem parte dessa

história as empresas e pessoas físicas que, por meio de doações, apoiam a causa da pessoa com deficiência física e garantem atendimento a milhares de pacientes.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Para facilitar e compreender melhor o comportamento humano nas organizações é preciso conhecer bem as características dos colaboradores como pessoa, pois, são peças fundamentais dentro de uma empresa, que tem suas habilidades, responsabilidades, competências, são produtivos, entre outros.

A comunicação clara é uma ferramenta essencial para um bom funcionamento dentro de uma empresa, entre a organização e os colaboradores, ela mantém a organização no ambiente de trabalho deixando seus colaboradores a par dos acontecimentos da empresa, sua missão, visão e valores, suas estratégias e táticas. Assim, terão o feedback de seus colaboradores e eles terão motivação no ambiente de trabalho que é muito importante também, pois a produtividade e qualidade aumentam, os colaboradores fazem por onde ajudar a empresa crescer e sentem mais valorizados.

A incomunicação pode levar sérios problemas em um ambiente de trabalho, como inimizade, serviços ou produtos não realizados com qualidade, desmotivação, erros, contradições e etc. Até mesmo uma comunicação que não seja clara e objetiva no assunto que deve ser tratado causa sérios problemas.

“O processo de comunicação ocorre no momento em que o emissor emite uma mensagem ao receptor, por intermédio de um meio, através de um canal. O receptor decodificará a mensagem que pode chegar até ele com algum ruído (bloqueio, filtragem) e, então, a partir daí, produzirá o feedback, a resposta àquilo que lhe chegou”. (Pinho, 2006).

AACD, organização escolhida como referência neste PI tem uma ótima comunicação entre seus colaboradores, e ambos tem ótima comunicação externamente com seus pacientes e fornecedores. Cada setor é comunicado claramente e também ouvido para que seja realizado o máximo possível com excelência suas funções.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é muito importante, pois cada um tem um pensamento e ideia e juntos podem contribuir para o melhor internamente e externamente.

Na AACD o trabalho em equipe é extremamente útil pois todos os setores são ligados uns aos outros, e as equipes dos mesmos setores sempre em sintonia para que o trabalho saia da melhor maneira possível, pois além de realizarem seus serviços em harmonia entre si estão trabalhando juntos para proporcionar o melhor e ajudar seus pacientes, é o que a organização mais preza, por isso ela faz questão de incentivar e estimular a evolução de seus profissionais e o seu comprometimento é atender seus pacientes com excelência.

Dentre as equipes é notório uma ajudando o outro com prazer e a evolução dos setores, por mais que algum colaborador dê uma ideia ou crítica que para outros não seja ideal, é construtivo, pois ajuda no crescimento da empresa e dos próprios colaboradores que contribuíram e fizeram dessa ideia a ser melhor.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

De um modo geral dentro das empresas, em alguns setores não todos, existem dificuldades para se trabalhar em equipe, pois cada pessoa tem sua personalidade e não é tudo que agrada seus colaboradores, mas havendo respeito que é adquirido com uma boa comunicação entre empresa e colaborador, as opiniões, regras e atitudes que são necessárias para o melhor da empresa por mais que não agrade a todos é melhor compreendida, assim também funciona entre as equipes de cada setor.

Na AACD não é diferente, por mais que todos os colaboradores amam o que fazem também tem suas diferentes opiniões dentro da organização, mas tudo é compreendido e respeitado justamente porque existe comunicação entre si. Em meio essa pandemia que estamos vivendo da COVID-19 por exemplo, os colaboradores tiveram suas férias antecipadas, suas cargas horárias e salários reduzidos, muitos não gostaram, mas compreenderam a atual situação e de alguma forma estão colaborando com a empresa e seus pacientes e permanecem em suas funções. A AACD sente muito e também foi uma dificuldade em tomar essas atitudes, mas no momento é necessário para o bem da organização, e dessa forma continua a ajudar seus colaboradores e pacientes. Fora isso em dias normais, não é constatado nenhuma dificuldade em se trabalhar em equipe dentro da AACD tudo é muito bem resolvido e acordado.

Assim também é na realização deste PI, a equipe divide os temas entre si, cada uma faz sua parte porém pedindo ajuda uma para outra colocando o que ficará mais compreendido dos temas abordados, os horários não são os mesmos para a realização deste PI, mas a comunicação entre a equipe é essencial e funciona perfeitamente. Ao nosso ver não encontramos dificuldades para se trabalhar em equipe, pelo contrário, nos ajudou muito a entender melhor os temas aqui abordados dividindo opiniões e conhecimentos.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicação Escrita

A comunicação escrita é o código utilizado pelos livros, pelo jornalismo impresso ou on-line e pelas ferramentas de comunicação virtual.

Nela o receptor está ausente, o que transforma a comunicação em um constante monólogo do emissor. Requer o máximo cuidado na ordenação das informações e na correção ortográfica e de pontuação.

Ainda que sejam possíveis as retificações, os erros ou os ruídos nesse tipo de comunicação comprometem o entendimento da mensagem pelo receptor.

Comunicação Oral

Ao contrário da comunicação escrita, a comunicação oral é presencial, ou seja, nela emissor e receptor estão presentes (exceto o caso da televisão, do rádio e das mensagens gravadas).

Essa, também, é um instrumento necessário para quem deseja conquistar amigos, uma vez que possibilita a interação social. Para saber como transmitir uma mensagem de forma correta, segue algumas dicas:

- Não tenha medo de falar;
- Fale com naturalidade;
- Contornar situações difíceis e inesperadas;
- Planeje uma imagem simpática e confiante;
- Converse com desenvoltura;
- Se necessário, responda perguntas com segurança;
- Não gesticule em excesso.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Um bom profissional precisa saber selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto.

A boa comunicação é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Afinal, ela está presente em todos os momentos do nosso dia-a-dia, com um foco: a transmissão da mensagem a um receptor. Transmitir mensagens de maneira adequada é uma das ferramentas essenciais para o sucesso de uma organização, de um indivíduo, de uma nação. Afinal, as pessoas precisam ser compreendidas. Por essa razão, as organizações estão tentando, cada vez mais, flexibilizar as comunicações e facilitar o fluxo das informações entre seus colaboradores. Esta é uma forma de obterem sucesso, pois a linguagem e a boa comunicação são símbolos de poder e autoridade.

AACD compreende que uma comunicação eficaz e eficiente pode levar a organização a obter conhecimentos e informações que poderão levá-la a atingir uma vantagem competitiva impossível de ser replicada por seus concorrentes, pois uma boa comunicação está embutida na cultura organizacional, a qual envolve valores e crenças da própria organização.

E, como bem sabemos, a boa comunicação no mundo empresarial não é apenas realizada de forma oral, em telefonemas e reuniões. As decisões clamam por documentos que as formalizam. Exatamente por isso é que a escrita é um processo fundamental para a boa comunicação. Portanto, é um recurso que precisa ser aprendido.

Mas depende também, obviamente, de um domínio do idioma em que a mensagem será transmitida. Precisa de bom senso ao escolher o grau de formalidade da linguagem utilizada. Precisa de observação, de reflexão, de conhecer o outro. Escrever bem resulta

de uma técnica elaborada, que tem que ser cuidadosamente adquirida. Seja para escrever um simples bilhete, um e-mail ou um documento oficial.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A oralidade ganha relevância por significar uma forma de contato entre indivíduos e porque há muito se sabe que a comunicação verbal traz em seu interior significados não promulgados em palavras, mas sim em gestos, expressões e atitudes . O discurso e a retórica organizacional requerem configurações individuais e de integração grupal. Estas características igualmente envolvem a personalidade, a motivação, a liderança e a satisfação dos públicos. Cabe à comunicação oral a função de integrar, unificar o discurso e a retórica à realidade organizacional e possibilitar maior compreensão de seus públicos sobre as mensagens da organização. Conhecer os elementos da comunicação oral é fundamental. Esta necessidade é marcadamente percebida por executivos e colaboradores que prezam por uma imagem forte e confiável das organizações das quais participam e as quais representam

Esta comunicação é de grande importância pois é deixado todas as dúvidas e interpretações esclarecidas, para todos os funcionários para que não haja falta de entendimento. E também a confiança emitida é maior.

4. CONCLUSÃO

Com o retorno do trabalho realizado , podemos identificar a importância da comunicação nas organizações, o reflexo emitido por ela pode ser de grande sucesso. E junto o trabalho em equipe é um ponto essencial , para um ambiente agradável, pois a união de todos é o crescimento de todos.

Identificamos todo trabalho e cuidado que a empresa tem com seus funcionários ao passar informações, para que todos estejam sincronizados com o desenvolver da empresa e também do seu lado pessoal.

REFERÊNCIAS

Descrição. AACD, 2020. Disponível em: <https://aacd.org.br/>. Acesso em: 29 de maio de 2020

Lima Juliana . O comportamento humano nas organizações. Administradores.com, 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes#:~:text=As%20pessoas%20podem%20resistir%20ou,pelo%20comportamento%20proativo%20dos%20colaboradores>. Acesso em: 03 de junho de 2020.

<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1144-1.pdf>. Acesso em 15 de junho de 2020

Os tipos de comunicação. Portal educação. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/idiomas/os-tipos-de-comunicacao/62938>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

ANEXOS





