



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**AQUAPET RIO PARDO**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**AQUAPET RIO PARDO**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

AMANDA C. S. CUNHA, RA 1012018200155

LETICIA BUZATO, RA 1012018200108

MARESSA L. DA SILVA, RA 1012019100347

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
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	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>

# 1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa foi realizada no propósito de analisar a forma como a Empresa AquaPet Rio Pardo mantém o relacionamento em equipe dentro das suas atividades diárias e quais as possíveis dificuldades para um bom relacionamento. Foram definidas e conceituados alguns pontos essenciais para o funcionamento de uma empresa, por meio de entrevistas e questionários respondidos por proprietários da empresa.

A empresa AquaPet Rio Pardo, é do ramo de rações e artigos para animais, além de cuidados para aquários e vendas de peixes. A principal dificuldade encontrada pelos integrantes da empresa é a divisão de tarefas, que acaba sendo feita conforme a disponibilidade de cada um.

As empresas saberem lidar com as particularidades de seus funcionários é essencial para que haja harmonia na realização de trabalhos em equipe, além de sucesso em seus projetos. Em uma empresa familiar, esses pontos se tornam ainda mais essenciais no dia-a-dia de trabalho, pois envolve a intimidade com o profissionalismo, que muitas vezes pode ser um problema.

Silva afirma existir seis elementos envolvidos no processo de comunicação, emissor, receptor, canal, mensagem, *feedback*, codificação e decodificação. Cada um tem seu papel importante para uma comunicação clara e objetiva. Quando o receptor não tem uma boa interpretação da mensagem, pode-se haver um sérios problemas, principalmente dentro de uma empresa.

São dois os tipos de comunicação, oral e escrita. A primeira delas utiliza a junção de palavras com gesticulações e expressões faciais e corporais, um exemplo de uso deste tipo de comunicação em empresas é em reuniões mensais entre funcionários e superiores, utilizando da mesma os envolvidos conseguem interpretar de melhor forma os objetivos apresentados e absorver melhor à informações. Em contrapartida, a comunicação escrita, pode não transmitir a mensagem de forma clara, pois em um texto ou escrita pessoas podem interpretar de maneira diferente um mesmo assunto. Mas,

apesar dos pesares, a mesma pode trazer benefícios dentro de uma empresa, como por exemplo, facilita a interação com fornecedores, clientes e até mesmo filiais.

Quando perguntado a respeito das formas de comunicação utilizadas pela empresa AquaPet e sua eficácia, foi informado que a mesma utiliza dos dois meios com grande frequência. Por ser um comércio, contam com atendimento direto ao cliente que faz com que as vendas sejam realizadas com maior sucesso e dúvidas sobre produtos sejam sanadas. Além disso, os contatos via aplicativos de mensagem facilita e aumenta as suas vendas.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A empresa estudada no presente projeto é AquaPet Rio Pardo. Uma empresa do ramo de rações, aquarismo, acessórios e medicamentos para animais. Portadora do CNPJ 06.197.846/0001-21, sua razão social é Nascimento & Nascimento Rações Ltda-ME. A mesma está localizada na cidade de São José do Rio Pardo, interior de São Paulo, na Rua Henrique Trinca, nº 446, no bairro Vale do Redentor II.

Seu CNPJ, foi aberto no ano de 2004, por um antigo dono, pelo qual fez a venda do ponto comercial para a então proprietária, Márcia Ap. Cornelio Nascimento, que juntamente com seus filhos e marido, Adilson Ap. Nascimento, Amanda Nascimento e Antônio Nascimento, no ano de 2018, assumiu as atividades de costume trazendo ainda mais novidades além da venda de rações e utensílios para animais.

O nome AquaPet surgiu anteriormente, no ano de 2017, por meio da criação de uma empresa, feita pelo Adilson, um dos filhos, em um outro ponto comercial na mesma cidade, com seu principal foco em aquarismo. Após a família adquirir a loja em que trabalham hoje, viram uma possível oportunidade na junção das duas organizações, que traria maior benefícios para ambos. Então, assim se fez. A unificação das empresas trouxe consigo maior público e procura, gerando benefícios financeiros.

Após a união, além de venda de rações, a empresa passou a trabalhar também com a venda de peixes de várias espécies e acessórios para cuidados de aquários.

Quando há a necessidade de cuidados especiais, os clientes entram em contato com um dos funcionários da empresa que, vai se desloca até a casa dos mesmos para limpeza e manutenção de seus aquários.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

#### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

Entre 1923-1926 Elton Mayo (1880-1949), realizou uma pesquisa chamada *Hawthorne Studies*, que ficou mundialmente conhecida por demonstrar a importância dos fatores sociais e suas influências no dia a dia das empresas. A partir deste momento surgiu a necessidade do estudo Comportamento Humano nas empresas, que é basicamente a junção de ações físicas e emocionais de qualquer indivíduo e grupos em diferentes situações e cenários. A classificação de tais comportamentos proporciona a identificação das reações mais comuns em determinadas situações. Mas, ainda não se é possível determinar com êxito se haverá um padrão que se repetirá sempre, devido a natureza humana e cada qual ter personalidades únicas. Um único indivíduo sofre diversas mudanças pelas quais definem sua personalidade, caráter, características e reações diante de situações diversas. Cada um se desenvolve de forma diferente e de acordo com o grupo e ambiente em que vive.

O estudo dos Comportamentos Humanos nas empresas tem como objetivo a compreensão dos fenômenos de motivação para o trabalho, liderança, influência, administração de conflitos, cultura organizacional, valores atitudes, comunicação, equipes de alto desempenho, diferenças individuais, mudanças e resistência de mudanças, entre outros. De tal forma, busca auxiliar a organização no desenvolvimento de sua força de trabalho para o sucesso do negócio.

No mundo corporativo, deve-se saber como lidar com essas individualidades, sabendo que acontecimentos internos e externos podem alterar o comportamento de um funcionário, podendo prejudicar, não só seu rendimento, mas também seu

relacionamento com os demais conviventes diários. O relacionamento interpessoal é de extrema importância dentro das empresas, necessita de conscientização das partes envolvidas para que ocorra uma boa comunicação interna em todos os departamentos e entre seus colaboradores.

No caso da empresa AquaPet, por ser uma organização familiar, pode ter-se a ideia de melhora no clima organizacional, mas, pelo contrário, deve-se manter uma certa atenção nesse ponto com cuidados para uma boa relação.

A primeira e principal possível dificuldade no trabalho em equipe desse tipo de empresa, em especial, é a separação do lado pessoal do profissional, um equívoco bastante comum e que pode causar sérios danos ao rendimento da empresa. Manter um bom relacionamento também está ligado à realização de trabalhos em equipe, de forma a evitar discussões fora do contexto empresarial e em momentos inoportunos.

Outro ponto bastante importante e que pode ser um empecilho, é a divergência de opiniões em tomadas de decisões e criações de projetos. Além disso, deve-se ter cuidados com certos privilégios, pois ao favorecer apenas uma pessoa com benefícios ou até mesmo com recompensas, pode-se causar conflitos desnecessários e decisivos na saúde da organização.

### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

Equipe é um conjunto de pessoas que se identificam entre si e buscam agregar valor ajudando uns aos outros a atingirem um objetivo em comum, apesar de ser confundido com grupo, as equipes podem possuir distintas definições e execuções, onde são compartilhadas pensamentos, opiniões, críticas, ideias, execuções, feedbacks e conquistas, que são de mérito da equipe como um todo, não só apenas de um indivíduo, como acontece em grupos. Os integrantes de uma equipe possuem personalidades e formas de agir diferentes, mas precisam unir talentos e habilidades para alcançar os objetivos da empresa.

Algumas competências essenciais para o trabalho em equipe, segundo o site Exame, são :

- Controlar as emoções: no momento de pressão, as pessoas mostram diferentes reações como nervosismo, raiva, calma, paralisia, ansiedade entre outros. Por tanto, saber lidar com suas próprias emoções faz toda diferença;
- Respeitar as particularidades: cada membro da equipe possui suas particularidades pessoais, o respeito está diretamente ligado a isso, pois ninguém é bom em tudo, então é necessário explorar e respeitar o que cada um tem de melhor para obter um resultado satisfatório.
- Comunicação: comunicar-se bem em uma equipe é essencial, pois mostra seus pensamentos e ideias, criando afinidade e companheirismo, e como consequência, gera resultados.

A empresa AquaPet Rio Pardo é formada por uma equipe de quatro pessoas, um casal e seus dois filhos. Segundo um dos filhos e também proprietário, no convívio diário apesar de ser cansativo e desgastante, se relacionam de forma respeitosa e harmoniosa na equipe, com divisão de tarefas e horários. A empresa não possui recompensas por rendimento, já que não há definição de cargo, pois todos se ajudam e revezam as responsabilidades diárias, mas além do salário mensal possuem a flexibilidade de horários para tratamento de assuntos pessoais.

### **3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

Em uma organização o trabalho em equipe é de extrema importância para o atingimento de metas, no caso de uma empresa familiar os desafios são mais intensos, pois se trata de uma equipe com conexão pessoal entre os indivíduos.

As dificuldades em se trabalhar em equipe são comumente existentes no mundo dos negócios, já que pessoas possuem diferentes experiências e valores. De acordo com o site André Bona, algumas das dificuldades ao se trabalhar com uma empresa familiar são :

- Informalidade: muito comum em empresas familiares e gera dificuldades para manter os processos organizacionais em bom funcionamento. Preservar a postura profissional no ambiente de trabalho é um desafio para muitas empresas familiares, os membros devem trazer resultados para mesma, assim como qualquer outro funcionário;
- Confusão de papéis: acontece quando não é bem definida a função de cada membro, uma vez que o convívio familiar acaba confundindo os papéis dentro da organização e dá a entender que a empresa possui vários chefes para a tomada de decisões;
- Mistura de questões empresariais e familiares: separar os sentimentos familiares do profissional é outro desafio de grande importância para a organização, pois poderá afetar o rendimento da empresa.

A empresa AquaPet Rio Pardo, assim como outras empresas familiares também possui dificuldades na diferenciação de relacionamento familiar e profissional, em alguns momentos de tomada de decisão o lado familiar acaba falando mais alto do que o profissional, porém buscam sempre a melhor decisão.

Dentro deste mesmo assunto, pode-se usar a equipe pela qual realizou o presente trabalho. A mesma é composta por três pessoas de diferentes cidades, mas com o mesmo objetivo de agregar valor, buscar conhecimentos e atingir o melhores resultados pessoais e profissionais. O relacionamento interno da equipe é saudável, possui uma boa interação e troca de conhecimentos, sem nenhum tipo de conflito entre os membros. Ao comparar o trabalho em equipe para a realização deste projeto com o da empresa AquaPet, identifica-se que a dificuldade de diferenciação familiar não encontra-se na equipe, já que os integrantes não são da mesma família.

### **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

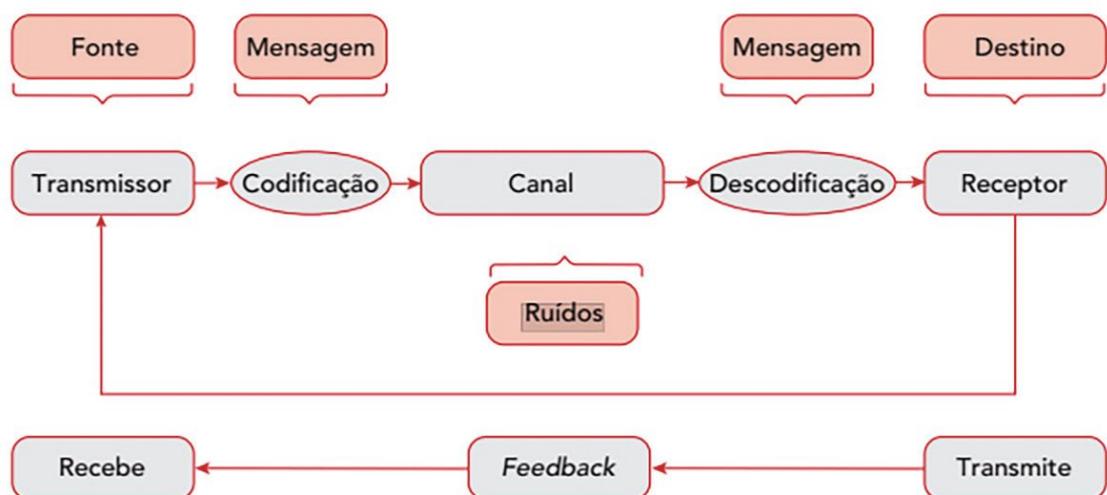
Comunicação é uma competência de extrema importância no meio organizacional, por meio dela todos se comunicam, interagem e compartilham experiências, obtendo uma comunicação eficaz que tem o objetivo de transmitir uma

mensagem com clareza utilizando diversos tipos de canais dentro da comunicação. Para Lacombe, comunicação é o processo intermediário que permite que as pessoas troquem informações. (LACOMBE; HEILBORN,2003).

A comunicação interpessoal desempenha algumas funções, são elas: informação, motivação, emoção e controle. A primeira delas serve para tomada de decisões e execução de processos de forma correta. Em seguida, a motivação tem como intuito a influência e cooperação no alcance de metas e objetivos. A expressão de sentimentos e emoções está ligada à emoção. E por fim, o controle que impõe autoridade, normas e responsabilidade nas relações.

Para Silva, o processo de comunicação contém seis elementos, conforme exposto na figura 01. (SILVA, 2013).

Figura 01 - Elementos do processo de comunicação.



Fonte: Silva (2013, p.34).

Cada elemento contém suas características próprias, são elas:

- Transmissor ou emissor, é a pessoa que dá início à comunicação e que deseja ou tem necessidade de transmitir alguma informação;
- Receptor, é aquele que recebe a mensagem. Se a mesma não chegar ao receptor se pode dizer que a comunicação não aconteceu, podendo ser ou não compreendida (decodificada) pelo receptor;

- Mensagem, é o conjunto de informações passadas, que se originam pela combinação de símbolos verbais ou não e que tenham significado para o receptor;
- Canal, é o meio utilizado para se conduzir a mensagem e ligar o emissor com o receptor e que permite que a comunicação aconteça, conhecido como o instrumento de transmissão;
- *Feedback*, trata-se do retorno do processo de comunicação. É a reação do receptor a mensagem recebida e que demonstra se houve ou não a compreensão;
- Codificar, representa a combinação de palavras e gestos a serem utilizados pelo emissor na transmissão de uma mensagem;
- Decodificar, é a interpretação da mensagem recebida de forma a transformar a mesma em informações significativas. Quanto mais próxima à decodificação da mensagem do receptor estiver próxima à mensagem, mais eficaz será a comunicação.

Há fatores dentro da comunicação que confundem e interferem na execução eficaz da comunicação gerando falhas, esses fatores são chamados de ruídos. Os mesmos funcionam como barreiras que provocam erros e distorções que prejudicam o receptor no momento da compreensão (decodificação) correta da mensagem. Isso quer dizer que nem sempre o que se deseja informar é exatamente o que o receptor irá compreender. O mal emprego de uma palavra, mensagens mal escritas ou até gestos corporais podem interferir nesse processo. (SILVA, 2013).

Para Silva, a codificação, a decodificação e o ruído são três fatores que podem interferir na eficácia da comunicação. Por sua vez, o *feedback* é um fator que contribui para a eficácia do processo de comunicação, por indicar se a mensagem foi compreendida ou não e se atingiu seu objetivo. (SILVA, 2013).

Existem duas formas de comunicação, verbal e não verbal. A comunicação verbal, se trata de textos escritos que transmitem algum tipo de informação como: e-mails organizacionais, mensagem com clientes, relatório setoriais para gestores, avisos importantes da gerência para os colaboradores e entre outras formas. A mesma permanece presente no dia-a-dia das empresas, tanto como mensagens positivas, negativas ou persuasivas. Já a comunicação verbal, refere-se a comunicação direta e

clara, já que emissor e receptor estão trocando informação no mesmo momento. Nas organizações o meio da comunicação oral se apresenta de várias formas, como: palestras, reuniões entre colaboradores, conversas com gestores, dentre outras, mas, todos esses meios, buscam a eficácia na transmissão de informações, divulgação de instruções, resolução de conflitos e geração de idéias criativas dentro da empresa.

A comunicação verbal é considerada preferencial, uma vez que acontece na hora e pode ter continuidade, aproveitar oportunidades e solucionar problemas de forma imediata, ao passo que a comunicação escrita tem efeito imediato em somente 13% dos casos, para os executivos. (SILVA, 2013).

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

Escrever sempre foi uma habilidade vital para os negócios. De acordo com o site Mundo do Vestibular em 1988 uma pesquisa feita no EUA mostrou que 79% dos executivos entrevistados citaram a escrita como uma das habilidades mais negligenciadas no mundo empresarial. Em 1992, uma nova pesquisa pela Associated Press com 402 companhias mostrou que os executivos identificaram a redação como a habilidade mais valorizada em um empregado, mas disseram que 80% dos seus empregados em todos os níveis precisavam melhorar seus textos. Já nas pesquisas atuais os resultados são semelhantes. Onde deixa claro que se você quiser ter sucesso, você tem que saber escrever bem.

A comunicação escrita vem tendo seus avanços atualmente tendo assim excelentes ferramentas para auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e principalmente, economizar tempo para envio de mensagens. A mais conhecida é através de um jornal, mural em que os colaboradores são informados dos acontecimentos dentro da empresa. Com a tecnologia disponível no mercado atualmente, é possível ser utilizada também através de e-mails, quadros de avisos, blog corporativo, agenda compartilhada, placas de avisos, entre outros.

Para se começar uma comunicação escrita devem separar as coisas essenciais das desnecessárias, transmitir mensagens de maneira adequada é uma das ferramentas essenciais para o sucesso de uma organização, de um indivíduo, de uma nação. Um bom profissional precisa saber selecionar as idéias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto ou se ter uma boa escrita para saber transmitir a mensagem de forma clara e objetiva.

Em entrevista com um dos sócios da empresa Aquapet, Adilson Ap. Nascimento, foi questionado se a empresa atribui à comunicação escrita. Ele respondeu que sim, mas que não entre os funcionários, por serem uma empresa familiar e morem juntos. Os mesmos utilizam desta ferramenta para se comunicarem com clientes e fornecedores, de forma a fazer pedidos, vendas e divulgação de seus produtos e serviços.

O sócio diz que essa forma de comunicação é de grande valia, não só por ser mais acessível, mas facilita a agilidade dos processos de uma venda. Como exemplo, um cliente ao entrar em contato com a empresa, por meio de uma mensagens de texto pode descrever suas necessidades e às suprir sem sair de suas casas, beneficiando não só o cliente, mas principalmente à empresa, que necessita da venda para manter-se “viva”.

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

A comunicação oral é uma das comunicações humana mais antiga, surgiu antes mesmo da comunicação escrita, a mesma era utilizada para registrar atividades cotidianas. Desde seu surgimento tem sido predominante até os tempos de hoje, onde é realizado em todos os lugares, tanto em conversas informais quanto em conversa e discursos formais oferecendo uma grande possibilidade de transmissão de informações.

Pode ser classificada em dois grupos: comunicação oral informal e comunicação oral formal. A comunicação informal nada mais é que uma troca de informações sobre situações cotidianas, geralmente acontece entre amigos e familiares. Já a comunicação formal, é aquela que responde a um planejamento previamente delineado. Esse tipo de planejamento inclui tópicos ou uma estrutura pré-projetada, é utilizada dentro de reuniões, confraternização e palestras empresariais, por exemplos.

A principal vantagem da comunicação oral é a rapidez de sua disseminação, entretanto verifica-se que a partir do aumento do número de receptores, as distorções e modificações no sentido da mensagem original são percebidas com a maior frequência.

Em uma entrevista feita com um dos sócios da empresa Aquapet, ao perguntar se existe dentro de toda a empresa a comunicação oral e como é atribuída dentro da empresa, o entrevistado, Adilson, respondeu que fazem uso da comunicação oral a todo momento tanto entre os funcionários quanto com cliente e fornecedores. Por serem uma empresa familiar, estão a todo instante falando e resolvendo questões da empresa, até mesmo fora do horário de trabalho.

Também foi perguntado sobre as reuniões da empresas, como são feitas e com qual frequência. O sócio disse que não existe uma formalidade para reuniões. Geralmente tratam sobre problemas e/ou projetos durante jantar, por ser um horário em que estão todos reunidos e aproveitam para esclarecer alguns assuntos. Apesar de ter conflitos de idéias no final optam pela melhor forma de resolver problemas e implantar novas ações para crescimento da empresa.

A comunicação oral é essencial para o nível de competitividade entre as empresas para que as organizações busquem sempre seu diferencial em relação aos concorrentes, realizar as atividades no mercado atual é reavaliar constantemente o desempenho alcançado, destacando aspectos bem sucedidos e corrigindo rotinas na qual não obtiveram sucesso.

## 4. CONCLUSÃO

Na questão de comportamentos humanos a empresa, Aquapet, busca separar o lado profissional do lado familiar, apesar de ser uma questão trabalhosa como visto anteriormente, buscam sempre a motivação para o trabalho no dia-a-dia.

No quesito trabalho em equipe se viu que todas as pessoas têm seus talentos, habilidades e personalidades individuais, com isso as equipes devem se unir para alcançar os objetivos da empresa. Na Aquapet, por se tratar de uma equipe familiar, todos têm suas tarefas e horários para se viver de forma harmoniosa e respeitosa alcançando todas as metas.

A comunicação é essencial para se ter um bom resultado de planejamento, transparência e disciplina. Uma boa comunicação pode trazer vantagens enormes para o relacionamento entre pessoas, uma liderança melhor e um planejamento otimizado. A mesma não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo às pessoas e sim em transmitir ao receptor a mensagem sem que haja qualquer tipo de má interpretação, sejam elas feitas em reuniões, palestras ou email, todas tem de ser transmitidas de forma clara e objetiva, para que não haja nenhum tipo de conflito. Na empresa em questão, parte da comunicação é escrita e são dadas por mensagem de texto e emails para os clientes, fornecedores e sócios (em alguns casos), assim obtém com mais facilidades os desejos dos clientes com uma boa comunicação. Com mais frequência, a empresa faz uso da comunicação oral, por se tratar de uma empresa familiar não utilizam grandes formalidades entre os sócios mas sempre entram no assunto da empresa em casa em horários em que estão todos reunidos para conversar e obter o que for melhor para o resultado da empresa.

Por fim, nenhuma empresa se mantém viva sem uma interação e o convívio de pessoas com comportamento e personalidades diferentes, havendo sempre a necessidade de bom relacionamento e respeito, com um conjunto de boa comunicação e trabalho em equipe, visando sempre optar para o que for melhor à saúde da organização.

## REFERÊNCIAS

**EAD BOX** - Tipos de Comunicação. Disponível em <<https://eadbox.com/tipos-de-comunicacao-interna/>> . Acesso em 25 mai. 20.

**RH PORTAL** - Comunicação Eficaz. Disponível em <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/comunicacao-eficaz-sua-importancia-nas-organizacaoes/>>. Acesso em 02 jun. 20.

**PORTAL EDUCAÇÃO** - Diferença entre grupo e equipe. Disponível em <<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/diferenca-entre-grupo-e-equipe/11071>> . Acesso em 03 jun. 20.

**SB COACHING** - Comportamento humano: entenda a importância de compreendê-lo. Disponível em <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento-humano/>> . Acesso em 04 jun. 20.

**SITWARE** - Comportamento Humano nas Organizações: Conheça 03 dicas para melhorar o comportamento da sua equipe. Disponível em <<https://www.sitware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>> . Acesso em 04 jun. 20.

**ROCK CONTENT** - Comunicação Eficaz. Disponível em <<https://comunidade.rockcontent.com/comunicacao-eficaz/>>. Acesso em 03 jun. 20.

**TRABALHO GRATUITOS** - Comunicação Escrita. Disponível em <<https://www.trabalhosgratuitos.com/Humanas/Contabilidade/IMPORTANCIA-DA-COMUNICACAO-ORAL-NAS-ORGANIZACOES-884875.html>>. Acesso em 04 jun. 20.

**MAESTRO VIRTUALE**- Comunicação Oral. Disponível em <<https://maestrovirtuale.com/comunicacao-oral-caracteristicas-elementos-tipos-vantagens/>>. Acesso em 04 jun. 20

**KIENBAUM** - O Desafio na Gestão de Empresas Familiares. Disponível em <<https://blog.kienbaum.com.br/os-desafios-na-gestao-de-empresas-familiares/>> . Acesso em 04 jun. 20.

**IBC COACHING** - Conheça os Benefícios do Trabalho em Equipe. Disponível em <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-em-equipe/>> . Acesso em 07 jun. 20.

**INEPAD CONSULTING** - Os 5 Maiores Desafios Que Empresas Familiares Tem Que Vencer. Disponível em <<https://blog.inepadconsulting.com.br/os-5-maiores-desafios-que-empresas-familiares-tem-que-vencer/>> . Acesso em 09 jun. 20.

**IBC COACHING** - Importância na Comunicação . Disponível em <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>> . Acesso em 11 jun 20.

**ADMINISTRADORES** - Comunicação nas Organizações Modernas. Disponível em <<https://administradores.com.br/artigos/a-comunicacao-nas-organizacoes-modernas>> . Acesso em 11 jun 20.

**JRM COACHING** - Importância da Comunicação Escrita. Disponível em <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/importancia-da-comunicacao-escrita/>> . Acesso em 11 jun. 20.

**MATÉRIAS** - Tipos de Comunicação. Disponível em <<https://www.materias.com.br/portugues/tipos-de-comunicacao.html>> . Acesso em 11 jun. 20.

**EXAME** - Competências Essenciais para o Trabalho em Equipe. Disponível em <<https://exame.com/carreira/estas-sao-as-competencias-essenciais-para-o-trabalho-em-equipe/>> . Acesso em 11 jun. 20.

**LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J.** Administração: Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2003.

**SILVA, R. O.** Teorias da Administração. 3. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

**LUMEN** - Introdução ao negócio. Disponível em <https://courses.lumenlearning.com/baycollege-introbusiness/chapter/video-hawthorne-studies-at-att/>>. Acesso em 17 jun 20.