



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**TRANSPORTADORA DE MUDANÇAS NOVO LAR
LTDA.**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**TRANSPORTADORA DE MUDANÇAS NOVO LAR
LTDA.**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ADEVALDO CIPRIANO, RA 1012020100540

ALUIZIO DE LELIS CIPRIANO, RA 1012020100474

GIOVANA KEMPE, RA 1012020100151

JÚLIO CÉSAR PIZZOL, RA 1012020100621

SANDRA VERONEZI, RA 1012020100205

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	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	11
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	13
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	17
4. CONCLUSÃO	19
ANEXO A	22

1. INTRODUÇÃO

A comunicação tem um papel fundamental na vida das pessoas, sendo no convívio social ou no trabalho e onde quer que estejamos, desta forma, a comunicação oral e escrita está presente em todos os momentos em nossas relações contribuindo para o nosso desenvolvimento pessoal e profissional.

Embora pareça simples saber transmitir uma mensagem para qualquer público. é importante que se faça ser compreendido. Outro ponto relevante é conseguir se comunicar em equipe nas organizações, o resultado para o mundo corporativo será excelente.

O objetivo deste trabalho além de colocar em prática os conhecimentos que estão sendo adquiridos no mundo acadêmico, consiste em evidenciar como os esforços coletivos de uma equipe se referente a uma empresa real, bem como contribuem para a solução de uma tarefa e como é relevante se ter uma boa comunicação para que os objetivos organizacionais sejam alcançados.

Contudo, nas próximas páginas iremos discorrer de forma mais pontual sobre a eficácia na comunicação escrita e oral e também sobre o comportamento humano dentro das organizações, o trabalho em equipe e suas dificuldades.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Com vinte e seis anos no mercado de transporte rodoviário efetuando mudanças residenciais e comerciais, a Transportadora de Mudanças Novo Lar-ME, também conhecida como Mudanças Luizinho, tem o compromisso com a excelência na prestação de seus serviços buscando agilidade e eficácia em cada trabalho concluído.

A empresa está localizada na Rua Aimorés, nº 315, no bairro Vila Togni na cidade de Poços de Caldas-MG, está inscrita sob o CNPJ: 86.461.191/0001-04, Inscrição Estadual: 518.881.608.0099 e Inscrição Municipal: 0009854, trata-se de uma Micro Empresa, Optante pelo SIMPLES.

Atualmente a empresa conta com uma frota de quatro caminhões onde os mesmos passam por revisões periódicas garantindo a segurança e a qualidade não só da prestação de serviço mas também de seus colaboradores. Existe também a preocupação da empresa em estar capacitando a evolução periódica de seus funcionários, tendo como objetivo a melhora de desempenho da equipe tornando o trabalho mais produtivo.

A empresa Mudanças Luizinho abrange todo o território nacional e por ser competitiva no mercado já recebeu o prêmio “Maiores e Melhores”, um dos eventos mais importantes do Sul de Minas que tem como objetivo premiar as empresas que têm visões estratégicas e um diferencial competitivo no mundo empresarial.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Por mais que pareçam ter o mesmo conceito, quando partimos para o contexto empresarial existem diferenças a serem consideradas para que enganos não aconteçam no processo organizacional, portanto, a conceituação tratada diz respeito à diferença entre GRUPOS e EQUIPES. O termo que as duas palavras representam dentro de uma empresa é a grande relevância, as definições de ambas palavras são distintas, tendo em vista que no grupo se obtém total dependência do desempenho individual, enquanto em uma equipe o trabalho em conjunto traduz como será o desenvolvimento da ideia proposta, conforme mostra o diagrama 1.

Diagrama 1: Diferenças entre grupos e equipes



Fonte: [Propósito e alianças transformando Grupo em Equipe](#)

Para ROBBINS (2014), é necessário comparar uma série de fatores para avaliar se uma equipe é realmente bem sucedida, sendo os recursos adequados, liderança e estrutura, clima de confiança e avaliações de desempenho e sistemas de recompensa. Além disso, inicialmente deve ser planejado fatores em relação a formação de uma equipe, tendo em vista que deve-se considerar:

- **fator tempo:** será temporário ou permanente.
- **fator missão:** será um trabalho ou algum desenvolvimento.

- **fator elemento da estrutura priorizada:** serão equipes, força tarefas ou uma tripulação.

Logo após, o estágio de desenvolvimento do projeto é acionado ocorrendo as principais atividades, pois as mesmas são responsáveis pelo andamento e conclusão do processo a ser realizado, contudo, nos segmentos ocorrem a (o):

- **formação;**
- **ajuste e negociação dos conflitos gerados;**
- **normatização;**
- **produtividade e desempenho;**
- **desintegração quando o objetivo é alcançado;**

Como as definições de uma equipe são a sua grande peculiaridade e importância para se alcançar os objetivos propostos pelas organizações, tendo em vista que tais conceitos são necessariamente imprescindíveis em vários contextos para o alcance das metas, podemos dizer que:

- **a responsabilidade pelo resultado final é sempre compartilhada;**
- **o objetivo de trabalho é sempre compartilhado;**
- **o comprometimento centrado apenas com os objetivos da organização e também com metas pessoais.**

O comportamento organizacional se diz sobre o estudo e a análise dos hábitos e das atitudes individuais e coletivas de todas as pessoas que fazem parte da empresa. Tendo em vista que o comportamento é relacionado diretamente com o ambiente da empresa e também a satisfação dos funcionários, refletindo no desempenho dos trabalhos realizados individuais ou conjuntos. Contudo, podemos dizer que tal temática:

- **enfoca comportamentos observáveis, tais como conversar com os colegas de trabalho, utilizar equipamentos ou preparar um relatório, toda relação interna na empresa.**

- **delineiam o clima organizacional, que é o termômetro para compreender como os funcionários enxergam a empresa.**
- **é percebida pelos trabalhadores e envolvidos com a empresa, reflete a qualidade do ambiente organizacional.**

No entanto, existem diversas dificuldades para se trabalhar harmoniosamente de forma integrada, tendo em vista que o ser humano se adapta a experiências já vividas, porém, trabalhos que não fazem parte do cotidiano e que ainda são realizados em conjunto podem acarretar situações desagradáveis, devido a comodidade do funcionário e a dificuldade de mudança, contudo, podemos afirmar que a mudança é um problema que sempre estará presente dentro das organizações, e ainda que seja um grande obstáculo para alguns, para outros pode ser a grande oportunidade de evolução. As etapas de mudança dentro das empresas podem ser definidas da seguinte maneira:

- **Descongelamento:** velhas ideias de práticas são abandonadas;
- **Mudança:** novas ideias são aprendidas; identificação e internalização;
- **Recongelamento:** nova ideias e práticas são incorporadas; suporte e reforço.

De modo, fazer pesquisas sobre a satisfação dos funcionários é sempre fundamental para que não ocorra problemas no desempenho e produtividade da organização em geral, repassar feedbacks aos subordinados é sempre uma amostra de provar a eles que são ouvidos e são importantes para os seus superiores.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

As equipes eficazes e bem-sucedidas obtém um propósito comum e faz com que se torne metas de desempenho específico, conforme ROBBINS (2008). Contudo, o mesmo acrescenta que as equipes eficazes tem confiança nelas mesmas, com isso acreditando que vão ter sucesso, chamando isso de “eficácia da equipe”.

Para se trabalhar em equipe é necessário que cada indivíduo saiba identificar

seu propósito dentro da meta estabelecida, sabendo que seu trabalho bem executado é um grande passo para alcançar os interesses pessoais como também os objetivos da organização. Para fazer parte de uma equipe as pessoas escolhidas devem ter uma boa comunicação, engajamento, compromisso, esforço e união. Mesmo que tenha uma liderança específica, todos os envolvidos no projeto obtém de certa forma mesma responsabilidade.

Na Transportadora de Mudanças Novo Lar LTDA, além do administrador que também é o proprietário, e uma auxiliar administrativa, possui duas equipes com quatro integrantes cada, sendo que cada equipe é composta por um motorista e três ajudantes. As equipes devem sempre trabalhar de forma compartilhada, e isso é fundamental, pois somente com a divisão das responsabilidades o trabalho será executado com êxito.

A distribuição das tarefas se da seguinte maneira: o proprietário negocia com o cliente o valor a ser pago pelo determinado serviço a ser realizado, e em seguida é solicitado para a auxiliar administrativa fazer agendamento do pagamento, prazo e forma, informações de horários e locais para a realização da mudança para atender da melhor forma o cliente. Logo após, o proprietário se reúne com os líderes de cada equipe, os motoristas, para alinhar todas as informações do trabalho a ser feito e os mesmos interagem com suas equipes para informar as datas, horários e para rapidamente definirem a quantidade e também o tipo de embalagem para a racionalização da prestação de serviço da transportadora. Imediatamente as equipes trocam informações sobre como ocorrerá o transporte e embalagens dos bens, tanto na coleta como na entrega, sempre visando a qualidade na prestação de serviço.

É importante destacar que todos os integrantes das equipes participam também no planejamento quando surgem opiniões construtivas para a facilidade e rapidez do trabalho a ser executado, auxiliando na racionalização nas tomadas decisões. Além disso, todos os integrantes colaboram uns com os outros e isso é fundamental dentro de uma equipe, pois a colaboração e utilização de todas as habilidades complementares é essencial.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Podemos evidenciar várias dificuldades em trabalhar de forma integrada levando em consideração que cada indivíduo possui uma cultura, pensamento e comprometimento que às vezes diverge com os outros integrantes, gerando problemas internos no trabalho a ser realizado. É possível descrever diversos fatores que impossibilitam o trabalho em equipe como a falta de liderança, individualismo, competitividade, falta de comunicação, não saber lidar com sugestões e críticas, não compreender sugestões contrárias, se achar inferior aos demais integrantes e não respeitar metas e prazos designados.

A liderança não define completamente o que é trabalhar em equipe, mas ter uma pessoa que identifica dificuldades e define metas para um propósito é de grande ajuda para alcançar da melhor forma o objetivo proposto. Outro fato não essencialmente fundamental e que pode causar internamente intrigas entre os funcionários é a competitividade, apesar de ser sadia na maioria dos casos ela pode incitar o individualismo pessoal, tornando o trabalho em equipe uma disputa para o benefício próprio visando ganhar reconhecimento e valorização acima dos demais.

É notório que a falta de uma boa comunicação atrapalha qualquer rendimento dentro das organizações, tanto no trabalho individual e no integrado, em equipe. As relações diádicas interpessoais auxiliam grandemente na relação entre funcionários, fazendo que se interagem com assuntos relacionados à organização ou temas pessoais. Contudo, podemos afirmar que a comunicação permite a identificação de problemas dentro das metas e objetivo no proposto, quando há uma comunicação clara e definida entre os indivíduos fica mais fácil fazer críticas e dar opiniões a fim de melhorar o empenho de cada um.

Uma pesquisa realizada internamente nas equipes da Transportadora de Mudanças Novo Lar ME nos permite visualizar alguns pontos negativos existentes que podem atrapalhar em grande escala o ambiente de trabalho, tendo em vista que na pesquisa mostra que aproximadamente 70% dos funcionários dizem existir conflitos frequentes em suas equipes, além disso, os mesmos afirmam o favorecimento distintos entre os integrantes. Portanto, as emoções dos integrantes no ambiente organizacional deve ser controlada, ainda mais pelas informações obtidas na pesquisa que evidenciam também que quase metade dos participantes das equipes se ofendem ou aborrecem quando são criticados por métodos de trabalho ou pelas atitudes, e é imprescindível o controle emocional para que não aconteça dificuldades no desempenho das equipes, gerando um grande problema na transportadora pelo fato do trabalho ser dependente da realização de forma conjunta.

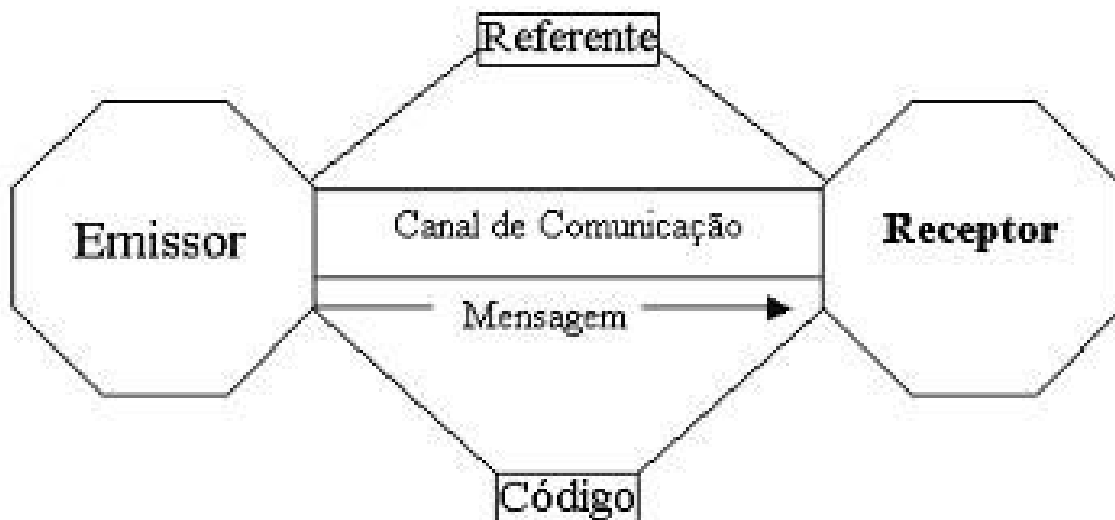
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Para ter uma comunicação eficaz exige-se variados fatores, e dentre eles a objetividade. De fato, segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República (2018, p .18) define que “A objetividade conduz o leitor ao contato mais direto com o assunto e com as informações, sem subterfúgios, sem excessos de palavras e de ideias. É errado supor que a objetividade suprime a delicadeza de expressão ou torna o texto rude e grosseiro”. E ainda, além desse fator devemos sempre levar em consideração:

- **definir o objetivo do texto;**
- **selecionar a abordagem do tema tratado;**
- **hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão;**
- **recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa e consequência;**
- **escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação;**

Ainda mais, levando-se em consideração as complexidades para se ter uma comunicação eficaz, destacamos 6 (seis) elementos que são fundamentais para se ter êxito em relação a mensagem que irá ser compartilhada, conforme a figura 1, e além disso, os mesmos se definem por uma série de etapas imprescindíveis que devem ser seguidas em ambientes organizacionais e entre outros.

figura 2: Elementos da Comunicação



fonte: [A Linguagem e os Processos de Comunicação.](#)

Elemento 1. Remetente, emissor ou locutor: Isto é, quem está enviando a mensagem.

Elemento 2. Denominamos de destinatário, receptor ou alocutário: É quem receberá a mensagem e deverá elaborar uma resposta ao remetente.

Elemento 3. Código: Língua Portuguesa. Utilização do uso de palavras claras e objetivas visando conseguir respostas rápidas e coerentes.

Elemento 4. Repertório: Trata-se dos valores e conhecimentos intrínsecos existem em cada indivíduo.

Elemento 5. Mensagem: Conteúdo enviado de forma que possa estimular o destinatário a produção de uma resposta.

Elemento 6. Veículo: É o modo pelo qual o remetente irá enviar a mensagem podendo ser através de e-mail's, relatórios, bilhetes, circulação interna, entre outros. Destacamos que ao longo do tempo as formas escritas sofrem adequações devido a tecnologia, expressões populares e outros meios e formas que nos comunicamos.

Ademais, definimos duas formas de comunicação, oral e escrita, tendo em vista que ambas são imprescindíveis nas organizações como também na vida pessoal. A comunicação escrita é a forma de expressarmos nossas ideias e sentimentos, e de mostrar nossas opiniões, conforme IRANDÉ ANTUNES (2003), a atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além dessa interpretação, o mesmo afirma que a escrita é a forma de nos comunicarmos e expressarmos de diferentes maneiras, ou seja, podendo ser uma informação, argumento, anúncio, explicação, resumo, instrução, entre outros.

Contudo, na comunicação que circula internamente no meio organizacional foca-se na comunicação escrita e com mensagens neutras. Sendo importante destacar que evitar a abordagem de assuntos negativos na comunicação escrita é imprescindível, pois faz com que mensagens positivas sejam afastadas. No entanto, a transparência é um elemento irreduzível nas empresas, por isso, o uso da comunicação escrita para dar resultados, feedbacks ou dar informações, deve-se ser sempre incentivado desde que sempre ocorra um planejamento e a execução saia na maneira correta.

Na comunicação oral, em uma reunião ou apresentação, o orador sempre será o destaque, sendo que é de suma importância ter uma postura excelente, pois ela diz muito sobre o apresentador, e é o fato que fica mais óbvio para o público. Além disso, pessoas mais afastadas nem sempre conseguiram visualizar os movimentos dos olhos e expressões faciais, mas são capazes de ver a postura em geral, que auxilia na explicação

do emissor porque a postura inclui a maneira de falar, a forma de vestir e andar e ainda a linguagem utilizada. Sendo assim, podemos definir como fatores imprescindíveis em uma apresentação a (o):

- **escolha de qual tópico seguir:** conhecimento, interesse do público alvo e ocasião formal ou informal;
- **preparação da apresentação:** a busca pelas informações sobre o tema proposto através de pesquisas, experiências e ideias relacionadas. Seguindo a apresentação, se inicia pela introdução, desenvolvimento e uma conclusão;
- **método:** quais serão os métodos de apresentação, seja utilizando a improvisação, leitura da apresentação ou a memorização do que será trabalhado;
- **técnicas eficazes:** imposição da voz, gestos e postura. São fundamentais nas apresentações;
- **avaliação:** conhecimento do público alvo, analisar a plateia antes e depois da apresentação. Uma autoavaliação é imprescindível para saber a sua evolução em relação às apresentações realizadas;

Portanto, a comunicação oral deve ser utilizada com muito cuidado para que não aconteça erros dificultando o entendimento nas mensagens enviadas para os receptores, devemos saber quando é necessário a utilização da formalidade ou da informalidade sempre em relação ao público alvo, tempo e o assunto tratado. É fundamental fazer com que o público se sinta à vontade e até mesmo participe, e ainda, conforme BAZERMAN (2006), para que nossas palavras possam realizar suas ações, elas devem ser ditas pelas pessoas certas, nas situações certas, com o conjunto certo de compreensões.

Quando estamos nos comunicando com nossa família, amigos e colegas mais próximos de trabalho, dificilmente nos preocupamos com a forma que nos comunicamos. Porém, há momentos em que a comunicação oral informal exige seriedade, no trabalho, por exemplo, há reuniões que não comportam formalidade, mas ainda assim necessitam de seriedade. Um exemplo disso são as reuniões para resolução de problemas ou de incidentes de última hora, bem como reuniões de feedback que são

fundamentais, como destaca LUIZARI (2014, p .29) em sua obra “Pois é, sem retorno, sem feedback, não há comunicação! E em termos de comunicação e seus componentes, o retorno ou feedback merece atenção especial!”.

Por outro lado, o oposto de comunicação informal, a comunicação formal se rege na segurança e o cumprimento de critérios, como o público a qual dirigimos a fala e o tempo em que exercemos a oralidade, e especialistas em oratória apontam outros detalhes importantes a serem observados na comunicação formal. Algumas dicas dizem respeito à preparação para uma comunicação do informal, outras estão ligadas à situação de comunicação formal em si, seja ela qual for, entretanto, citamos algumas como o (a):

- **conhecimento do assunto;**
- **envolvimento do público;**
- **prática leva a perfeição;**

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação pode ser definida por qualquer tipo de troca de informações entre duas ou mais pessoas e ela vem dos tempos mais remotos, facilitando assim o desenvolvimento humano. É pela troca de informações que a humanidade registra suas descobertas e pelo seguinte motivo foi definido segundo BLIKSTEIN (2016, p. 41) “ Quando escrevemos uma mensagem, portanto, não devemos pensar em apenas nós mesmos. É preciso que nos preocupemos principalmente com o destinatário”.

Para se ter uma comunicação eficaz é necessário que o interlocutor compreenda claramente o que o emissor está tentando comunicar. Há necessidade de que se corte ruídos, impeça desentendimentos e a distorção de informações que acabam frustrando a mensagem, e ainda a entrega de forma errada ou incompleta. Abaixo segue alguns exemplos que podem ser considerados princípios para se ter uma boa comunicação.

- **Dedicação em ouvir o outro quando se comunica;**
- **A comunicação se dá de forma verbal e escrita;**
- **Controle de emoções ao se comunicar evitando assim o estresse, com o objetivo de se ter uma mais eficaz;**
- **Dar ênfase e demonstrar suas ideias é fundamental.**

Alguns exemplos de comunicação escrita que vivemos no dia a dia nas empresas são: memorandos, cartas, atas, protocolos de documentos, comunicação eletrônica e outros registros escritos. A comunicação escrita tem a vantagem de antes de ser enviada ao receptor poder por diversas vezes ser revista e guardada para esclarecimentos futuros. Porém, sua desvantagem será de que o emissor não terá o controle para saber em qual momento a mensagem se a mensagem foi ou não lida, além de também não ter o conhecimento se o receptor não compreender totalmente a mensagem, tornando-se a comunicação ineficiente.

Segundo BLIKSTEIN (2004), a comunicação escrita só será correta e eficaz caso produza uma resposta igualmente correta. Toda comunicação escrita deve ser capaz de gerar uma resposta a uma idéia ou necessidade que possuímos. Escrever bem é repassar nosso pensamento para quem desejamos atingir, é tornar comum aos outros as nossas ideias, ou seja, escrever bem é persuadir. Conforme nos mostra a figura 2:

figura 2- Segredo da comunicação escrita



fonte: [Segredos da Comunicação Escrita](#)

Na transportadora, a comunicação se dá através de forma simples e objetiva para que todos os colaboradores tenham o mesmo acesso e compreensão das informações. Os quadros de avisos estão sob forma de mensagens eletrônicas via Whatsapp. Também existem formulários para direcionamento das rotas e logística dos serviços, e em momentos oportunos, preenchimento de formulários para avaliação de clima organizacional.

Com a aplicação de uma pesquisa de clima organizacional percebeu-se que existem uma boa comunicação entre os líderes e seus subordinados. Nota-se que a partir do momento que o emissor líder da equipe transmite uma mensagem existe uma mobilização e compreensão por parte de seus subordinados para que o trabalho seja executado da melhor forma possível. Isto ocorre porque os integrantes das equipes trocam idéias, dão sugestões, são democráticos e tem como foco o objetivo final que é a prestação do serviço com a maior eficiência e eficácia possível.

É notório que de modo geral as pessoas estão engajadas com os seus trabalhos tendo uma comunicação eficaz e troca de idéias que agregam os valores profissionais, e ainda faz com que tenham um bom clima organizacional, pois os mesmos se sentem importantes dentro da empresa Transportadora de Mudanças Novo Lar-ME.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma organização não consegue sobreviver sem que exista a comunicação, principalmente diante do cenário atual em que vivemos que busca cada vez mais relacionar os líderes e empregados. Logo, é preciso que dois tipos de comunicação sejam avaliados com bastante atenção dentro das organizações, sendo a comunicação formal e informal.

Visando isso, dentro da estrutura das organizações nós obtemos ferramentas e métodos que padronizam a comunicação interna e externa entre as pessoas e principalmente em diferentes hierarquias. KEITH DAVIS e JOHN NEWSTROM, citados por KUNSCH (2004), os planos e as políticas formais não são capazes de resolver todos os problemas de uma situação dinâmica pois em partes são inflexíveis e já pré estabelecidos. Algumas demandas podem ser melhores atendidas nas relações que poderam ser flexíveis e espontâneas. Nesse contexto, as comunicações formais e informais convivem simultaneamente e delas as organizações não poderão prescindir.

A comunicação formal trata-se de uma comunicação estratégica da empresa, ela deriva da alta direção e já é pensada para atingir os seus grupos de interesses. O objetivo além de transmitir informações para seus públicos internos e externos, medidas e ordens também que almeja alcançar credibilidade e reputação positiva.

Os recursos pelo qual as empresas utiliza, para transmitir uma mensagem podem ser as mídias eletrônicas e impressos visuais, porém o ponto principal para que a mensagem tenha um efeito sobre aqueles que estarão recebendo-a é a forma pela qual a empresa ou emissor irá transmitir a mensagem.

Já a comunicação informal é aquela que se origina das relações sociais entre as pessoas e não é demandada pela organização. Apesar de muitos gestores considerar a comunicação informal como “ fofoca”, é o meio mais fácil de circular notícias dentro da

organização, criando Conselhos de Comunicação, isto é, grupos de colaboradores, representantes de seus setores que levam assuntos para serem discutidos de interesse dos colegas da empresa, este é um espaço cedido pela organização para que os funcionários tenham voz ativa em processos e atividades da empresa.

Na Transportadora de Mudanças Novo Lar ME, são feitas pequenas reuniões semanalmente entre o proprietário da empresa e seus dois líderes, o objetivo é repassar as demandas ocorridas durante a semana e discutir os pontos positivos e negativos para correção de possíveis falhas no desenvolvimento do processo. Ainda, caso os líderes sentirem a necessidade de estarem fazendo uma orientação mais específicas aos seus liderados, os mesmos se reunirão e o tema será estudado, onde as sugestões e críticas serão ouvidas e discutidas para que tudo seja compreendido. Além disso, dúvidas referentes ao trabalho também serão esclarecidas para que o desempenho, profissionalismo e segurança ocorra no nível esperado pelo cliente.

4. CONCLUSÃO

Frente ao mundo dinâmico que estamos inseridos faz com que mudanças se tornem indispensáveis para que uma organização tenha competitividade no mercado.

O objetivo deste projeto integrado foi estudar e entender como é o trabalho em equipe dentro de uma organização e como as comunicações assertivas alinham os objetivos organizacionais com os públicos internos e externos. Em um panorama geral identificou-se que os colaboradores em sua maioria encontram-se satisfeitos com os quesitos relacionados ao trabalho em equipe e a comunicação como demonstrados nos anexos A e B.

Através da pesquisa nota-se a existência de que há alguns pontos que podem ser melhorados, por exemplo, o desenvolvimento de uma política de estímulos aos membros da equipe para a constante aprimoração nos processos de trabalho.

Ainda existe a percepção que há favorecimento de pessoas na equipe e sugere-se que a empresa aplique regularmente uma avaliação de desempenho com o objetivo de

descobrir os pontos fracos e aprimorar o desempenho pessoal de cada colaborador, fazendo com que todos sintam-se que são tratados de forma igualitária pela empresa.

Outra questão se refere às informações e a forma de como são comunicadas, onde alguns acreditam que a comunicação não é feita de forma aberta a todos e em alguns casos se sentem ofendidos quando recebem alguma crítica pelo seu trabalho ou sua atitude. Sugere-se que o líderes e liderados estejam mais atentos e percebam as dificuldades de compreensão dos seus colegas de trabalho para que os mesmos não se sintam excluídos. Logo, salientamos a importância de aplicação de uma avaliação de desempenho dentro da organização, assim os profissionais não se sentirão ofendidos com as críticas que recebem sobre o seu trabalho.

A pesquisa foi realizada com imparcialidade, ética e transparência. O trabalho agregou valores à formação acadêmica para o nosso grupo além de contribuir para o nosso crescimento pessoal e profissional, e ainda, colaborou para que a empresa utilizada possa tomar ciência de pontos negativos referentes aos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, I. Aula de português: encontro e interação. São Paulo: Ed. Parábola, 2003
- BAZERMAN, Charles. Gêneros textuais, tipificação e interação. 2ª. São Paulo: Ed. Cortez, 2006.
- BLIKSTEIN, Izidoro. Técnicas de comunicação escrita. 23ªed. São Paulo: Contexto, 2016.
- BLIKSTEIN, Izidoro. Técnicas de comunicação escrita. 20ªed. São Paulo: Ática, 2004.
- CLUTTERBUCK, D. Coaching Eficaz - Como orientar sua equipe para potencializar resultados. São Paulo: Gente, 2008.
- KUNSCH, M. M. K. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. 4ªed. São Paulo: Summus Editorial, 2003.
- LUIZARI, K. Comunicação empresarial eficaz: como falar e escrever bem. Curitiba: InterSaberes, 2014.

MENDES, G. F. et al. Manual de redação da Presidência da República. Disponível: <<http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>> acessado em 14/06/2020.

ROBBINS, S. P. Fundamentos do comportamento organizacional 8ªed. São Paulo: Pearson., 2008.

ROBBINS, S. P. ; JUDGE. T. A. Fundamentos do comportamento organizacional 12ªed. São Paulo: Pearson., 2014.

ANEXO A

Levantamento de Indicadores de Satisfação

Com o objetivo de conciliar os estudos acadêmicos com a prática na rotina das empresas, pedimos a gentileza de responderem o questionário abaixo para que possamos fazer uma análise dos dados e darmos um retorno para a organização.

Importante: Não escreva seu nome em qualquer lugar deste questionário.

Marque um X no seu grau de satisfação

1A. Eu dou muitas informações e feedbacks constantes aos membros da minha equipe sobre os seus desempenhos.

() Sim () Não

2A. Eu acompanho e gerencio as competências e habilidades da minha equipe quanto às suas necessidades de desenvolvimento e às necessidades de desenvolvimento e às necessidades da empresa..

() Sim () Não

3A. As pessoas da minha equipe trabalham unidas e confiam e confiam umas nas outras.

() Sim () Não

4A. Os membros da minha equipe encorajam-se mutuamente para que compartilhem suas ideias com o grupo.

Sim Não

5A. Os conflitos são frequentes na nossa equipe.

Sim Não

6A. Eu me empenho em desenvolver os talentos e habilidades de lideranças do meu pessoal.

Sim Não

7A. Frequentemente meu pessoal tem a oportunidade de trabalhar em atividades interessantes e desenvolver seus conhecimentos e habilidades.

Sim Não

8A. Minha equipe tem seus objetivos e metas definidos com precisão, e uma visão clara sobre a missão da nossa área de trabalho.

Sim Não

9A. Dificuldades e contra tempos influem e interferem bastante no trabalho da equipe.

Sim Não

10A. Os membros da equipe procuram constantemente aprimorar seus serviços para melhorar os processos de trabalho.

Sim Não

11A. Eu auxilio minha equipe a desenvolver planos de carreira que possibilitem sua ascensão profissional na empresa.

Sim Não

12A. Há muitas queixas, e o moral da minha equipe anda baixo.

Sim Não

13A. Propicio muitas oportunidades de treinamentos ao meu pessoal.

Sim Não

14A. Quando alguém da equipe participa de um curso ou de outro evento de treinamento, ele é solicitado a compartilhar seus conhecimentos com todo o grupo.

Sim Não

15A. Existem “grupinhos” e/ou favorecimento de pessoas na equipe.

Sim Não

16A. A comunicação e as informações são feitas abertamente, sem ocultar nada.

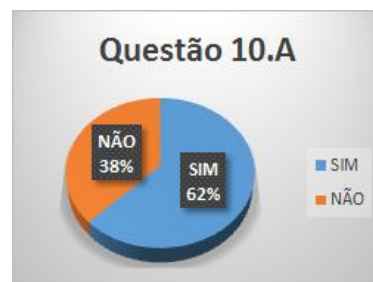
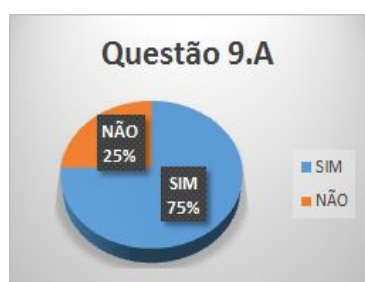
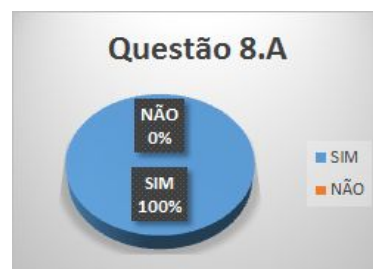
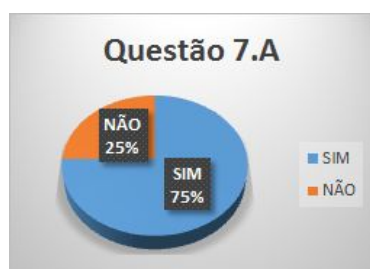
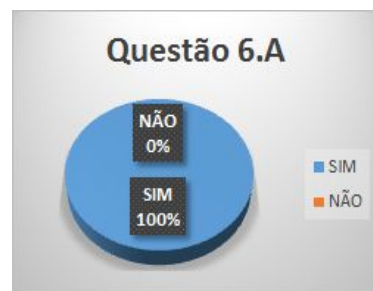
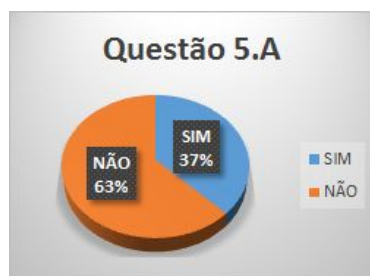
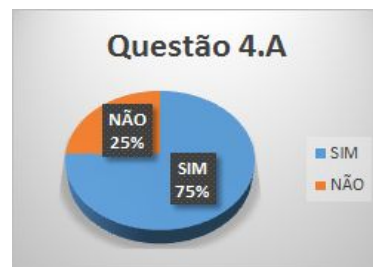
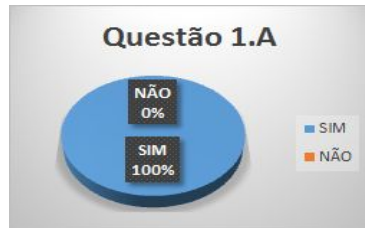
Sim Não

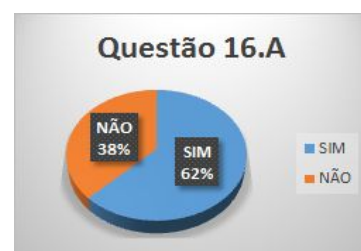
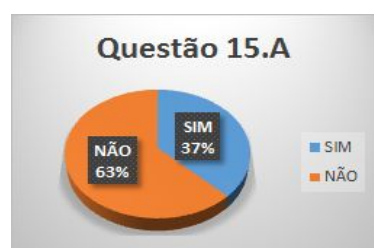
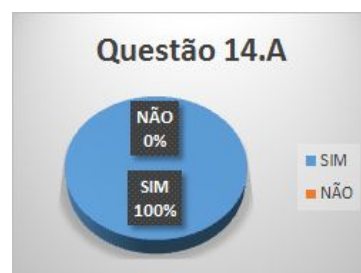
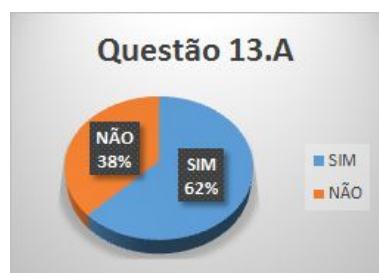
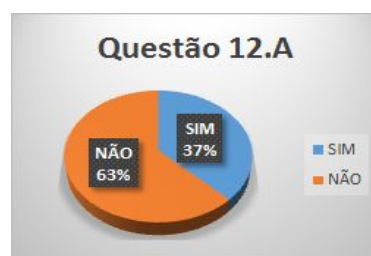
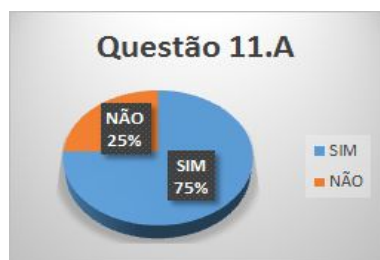
	SIM	NÃO	Qtde Colaboradores que responderam a pesquisa
Questão 1.A	8	0	8
Questão 2.A	6	2	8
Questão 3.A	6	2	8
Questão 4.A	6	2	8
Questão 5.A	3	5	8
Questão 6.A	8	0	8
Questão 7.A	6	2	8
Questão 8.A	8	0	8
Questão 9.A	6	2	8
Questão 10.A	5	3	8
Questão 11.A	6	2	8
Questão 12.A	3	5	8
Questão 13.A	5	3	8
Questão 14.A	8	0	8
Questão 15.A	3	5	8

Questão 16.A 5

3

8





Fonte: Próprio Autor

ANEXO B

Levantamento de Indicadores de Satisfação

Com o objetivo de conciliar os estudos acadêmicos com a prática na rotina das empresas, pedimos a gentileza de responderem o questionário abaixo para que possamos fazer uma análise dos dados e darmos um retorno para a organização.

Importante: Não escreva seu nome em qualquer lugar deste questionário.

Marque um X no seu grau de satisfação.

1B. Colaboro sempre que os meus colegas de trabalho solicitam minha ajuda.

Sim Não

2B. A equipe onde trabalho é muito unida. Meus colegas confiam em mim e eu confio neles quando surge algum problema que precisamos resolver.

Sim Não

3B. Tenho autonomia para fazer o meu serviço.

Sim Não

4B. Tenho ótimo relacionamento com os meus colegas de trabalho.

Sim Não

5B. Não me ofendo e nem me aborreço quando recebo alguma crítica sobre o meu trabalho ou minha atitude.

Sim Não

6B. Percebo que as pessoas ouvem e respeitam as minhas opiniões no trabalho.

Sim Não

7B. Tenho um ótimo relacionamento com o meu chefe.

Sim Não

8B. Estou sempre inovando e otimizando processos e métodos no meu trabalho.

Sim Não

9B. Gosto de aprender coisas novas com meus colegas sobre o serviço.

Sim Não

10B. Sou solidário e ofereço apoio aos colegas que estão passando por dificuldades.

Sim Não

11B. Cultivo e faço questão que haja um forte espírito de equipe e de união entre todos os colegas do meu setor.

Sim Não

12B. Sei que o meu trabalho contribui para a empresa atingir os seus objetivos.

Sim Não

13B. Acredito em minha competência para realizar o meu trabalho

Sim Não

14B. Se por algum motivo estou aborrecido, controlo o meu temperamento e as minhas palavras para não ofender meus colegas.

Sim Não

15B. Respeito as opiniões e ideias dos meus colegas e não tento impor meus argumentos a eles.

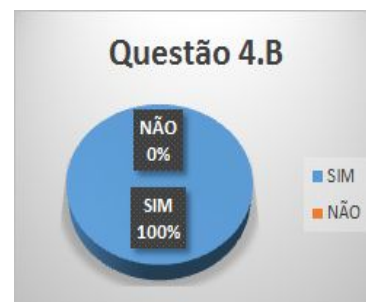
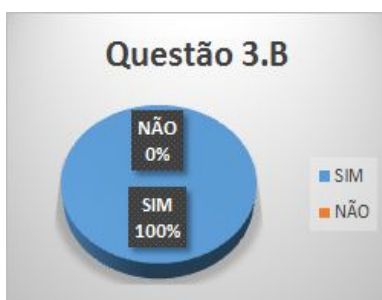
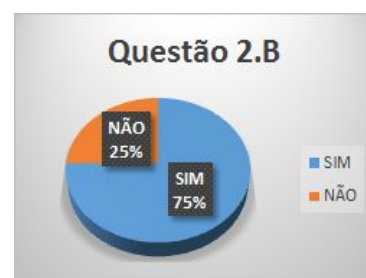
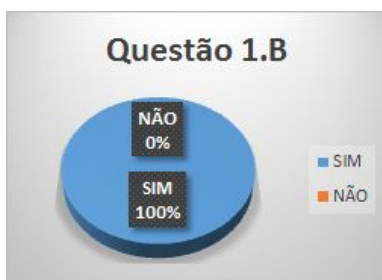
Sim Não

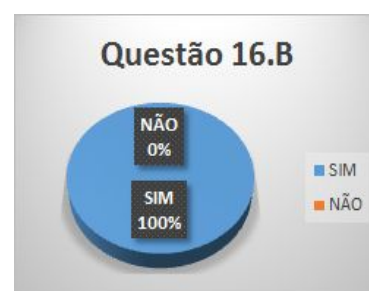
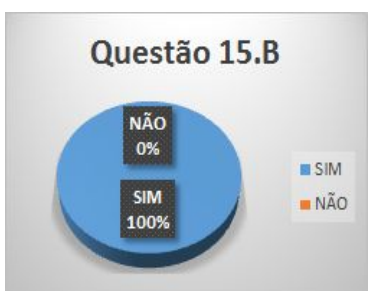
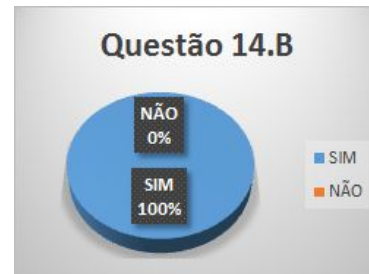
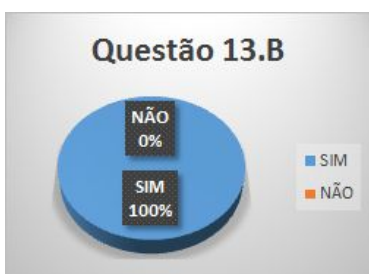
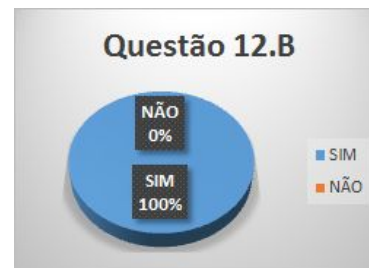
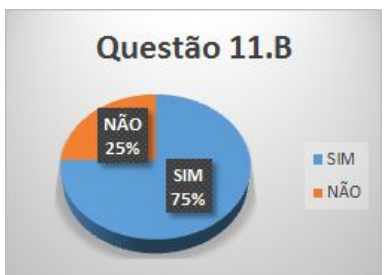
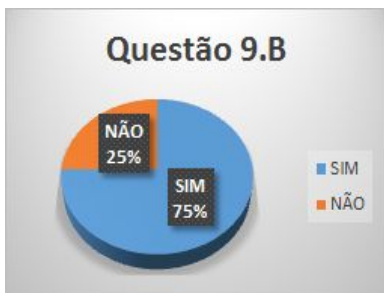
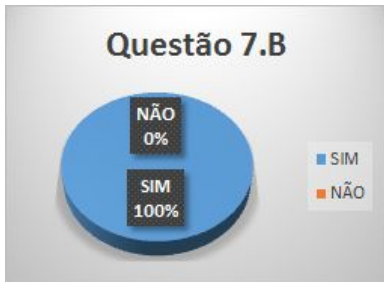
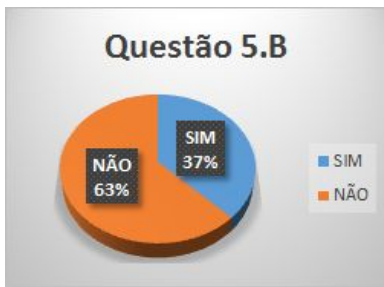
16B. A comunicação via aplicativo Whatsapp atende minhas necessidades.

Sim Não

	SIM	NÃO	Qtde Colaboradores que responderam a pesquisa
Questão 1.B	8	0	8
Questão 2.B	6	2	8
Questão 3.B	8	0	8
Questão 4.B	8	0	8
Questão 5.B	3	5	8
Questão 6.B	8	0	8
Questão 7.B	8	0	8
Questão 8.B	8	0	8

Questão 9.B	6	2	8
Questão 10.B	8	0	8
Questão 11.B	6	2	8
Questão 12.B	8	0	8
Questão 13.B	8	0	8
Questão 14.B	8	0	8
Questão 15.B	8	0	8
Questão 16.B	8	0	8





Fonte: Próprio Autor

