



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Rio de Janeiro Refrescos LTDA

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
Rio de Janeiro Refrescos LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Nicole Gabriela Baitelo Leal, RA 1012018200089
Selthon Carlos Roberto Vieira dos Santos, RA 1012018200153

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	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	13
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	13
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	19
4. CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	25

1. INTRODUÇÃO

O projeto foi realizado com o objetivo de expandir os conhecimentos do comportamento humano nas organizações e da comunicação e expressão, a partir da pesquisa realizada através de informações obtidas da empresa Rio de Janeiro Refrescos LTDA.

As aulas de Comportamento Humano nas Organizações foram importantes para nos auxiliar a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas e também a identificar as maneiras pelas quais as pessoas podem se comportar de maneira mais eficaz. Percebendo que em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto, compreendendo esses modelos é possível criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da maneira certa em determinadas situações.

As aulas de Comunicação e Expressão nos mostraram que transmitir informações pode acontecer de diversas maneiras, sendo para o público interno ou externo, é essencial se expressar com palavras corretas de maneira clara visando gerar um entendimento comum, é importante também para manter relações humanas positivas e criar um ambiente organizacional agradável, pois isso é fundamental para o contexto empresarial e pessoal dos indivíduos.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Localizada na Rua André Rocha, nº 2299, Taquara, Jacarepaguá - Rio de Janeiro/RJ, CEP 22710-561, inscrita na Receita Federal pelo CNPJ 00.074.569/0001-00. A empresa Rio de Janeiro Refrescos LTDA, exerce sua principal atividade a fabricação de refrescos, xaropes e pós para refrescos, exceto refrescos de frutas. A organização é uma filial da The Coca-Cola Company no Brasil, possui apenas uma filial no estado de São Paulo no município de Ribeirão Preto, e outras filiais no estado de Minas Gerais e Espírito Santo. A Rio de Janeiro Refrescos integra o grupo chileno Embotelhadora Andina, uma das principais responsáveis por engarrafar Coca Cola na América Latina.

Atua no mercado de bebidas, conta com mais de 140 produtos sendo os seus principais os sucos Del Valle, Matte e Chá Leão, água mineral Crystal, bebidas esportivas Powerade, refrigerantes Sprite, Fanta, Kwat e Coca-Cola. Seus principais concorrentes no ramo de bebidas no Brasil são a Pepsi, Guaraná Antártica, Itubaína, Sukita e Soda Antarctica.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Com a globalização, o aumento da população mundial e a crescente demanda do mercado, as organizações passam por um momento de mudanças organizacionais, especialmente no que diz respeito à importância dada aos colaboradores.

Os colaboradores são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas são humanos e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e conhecendo bem as características das pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

Isso porque, o comportamento humano dentro das organizações exige dos líderes e gestores o desenvolvimento de novas habilidades. De acordo com especialistas da área de comportamento organizacional, apesar de o comportamento ser reflexo da maneira que o indivíduo vê a realidade a sua volta, não existe um único fator que determine o comportamento humano. Ele é determinado pela junção e equilíbrio entre diversos itens como: experiências, mudança de humor e até mesmo o ambiente em que se está inserido.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

As pessoas são a força que move uma empresa. O capital humano é, sem dúvida, o principal pilar de uma instituição, tendo em vista que é ele que realiza todas as ações que fazem uma organização crescer. Trabalhar em uma empresa implica em conviver com pessoas de opiniões diferentes, objetivos distintos e com outras maneiras de enxergar o mundo. Saber aceitar essas diferenças e utilizá-las em prol da execução satisfatória é indispensável para que o trabalho em equipe seja bem-sucedido.

Uma vez que integra as habilidades dos diversos componentes do grupo, o trabalho em equipe traz resultados muito mais eficientes do que as atividades realizadas individualmente. Por conta disso, estimular a união deve ser uma estratégia de toda instituição que deseja aprimorar a efetividade do trabalho e aumentar a satisfação dos

colaboradores. O trabalho em equipe também oferece a oportunidade de socialização com os colegas, uma vez que o grupo convive diariamente e sempre é possível aprender e crescer em com essa relação.

Diferença entre grupo ou equipe:

No meio corporativo, é comum que os termos grupo e equipe sejam tratados como sinônimos, mas essas duas palavras possuem diferenças conceituais que afetam diretamente a rotina de trabalho. Nesse sentido, é essencial entender a distinção de cada um desses termos para que as atividades sejam realizadas com o máximo de eficácia possível. Por mais que pareça se tratar do mesmo conceito, quando partimos para o contexto empresarial, existem diferenças fundamentais a serem consideradas, para que enganos não aconteçam na execução dos processos organizacionais.

Grupo:

Um grupo é formado por duas ou mais pessoas com o mesmo objetivo, porém cada um exerce suas atividades de forma individual. Muitas vezes, dentro de um grupo, um indivíduo não sabe bem o que o outro membro está fazendo, como faz, havendo até uma competição interna onde um quer ser melhor que o outro. Muitas vezes os membros não se ajudam.

Geralmente há divergência em relação ao objetivo, onde cada um faz as atividades passada de uma forma, cada um tem seus valores, a comunicação entre os membros é falha. O trabalho em grupo onde há um líder/chefe, essa pessoa geralmente fica afastada do grupo, aparecendo apenas na hora de dar ordens. As trocas de informações são difícil, pois geralmente reuniões são pouco produtivas devido ao clima que não favorece as trocas de experiência.

Entretanto, apesar de todos os problemas que existem nos grupos eles são importantes para a vida em sociedade uma vez que são usados pelos membros para satisfazer suas necessidades de interação com outras pessoas, a sensação de segurança que se tem ao participar de um grupo, a autoestima da pessoa melhora por ter sido aceita por um grupo, além do poder, pois muitas vezes uma pessoa conquista objetivos por estar participando de um grupo, sendo que individualmente teria mais dificuldade.

Equipe:

Em uma equipe os membros se ajudam para atingir um mesmo objetivo, a comunicação é intensa onde o foco não é a realização pessoal e sim atingir um objetivo trabalhando junto com outros membros.

Com muito mais transparência, o trabalho em equipe tende a ter um resultado melhor, onde o líder está sempre junto da equipe orientando a todos para que o trabalho seja cada vez mais produtivo.

Com uma interação muito grande entre os membros, a motivação tende a ser maior em um trabalho em equipe, onde a dificuldade de um é um problema que todos se unem para ajudar a sanar, a troca de experiência é muito grande. Os membros de uma equipe têm ciência que a responsabilidade de um trabalho é de todos e assim unem os esforços para um melhor resultado.

Comportamentos que colaboram para participação em equipes:

Uma das principais características procuradas hoje no mercado é saber trabalhar em equipe. Buscar essas melhorias faz com que os colaboradores criem habilidades e comecem a fazer a diferença, como, por exemplo, o aumento da produtividade.

A interação da equipe favorece também a capacidade de agregar valor e de gerar confiança, proporcionando um ambiente saudável e positivo. Com essa motivação os colaboradores se sentem mais motivados e preparados para as oportunidades da empresa.

Trabalhar em equipe não é apenas trabalhar em conjunto é preciso de compartilhamento. Os resultados nunca são alcançados apenas por uma pessoa, é preciso compartilhar com o outro para chegar ao objetivo final.

Procurar desenvolver suas habilidades em equipe é se destacar e dar espaço para a liderança. Empresas valorizam profissionais capazes de gerir e motivar os colaboradores, buscando sempre o desenvolvimento da equipe e os melhores resultados. Segue a baixo algumas habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe:

- Administrar conflitos: É importante saber lidar com os conflitos do dia a dia na empresa. Neste sentido, desenvolver a habilidade de conversar para esclarecer os fatos e conciliar as necessidades é sempre a melhor opção nesse momento. Gerando confiança e afeição da equipe.

- Comunicar-se: Saber valorizar a comunicação entre todos os colaboradores é fundamental para o trabalho em equipe. Escutar e falar na hora certa também é uma habilidade importante para que o ambiente se torne agradável e produtivo.

- Proatividade: Tomar atitude é um ponto positivo. Estar sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas ajuda no seu desenvolvimento de sua equipe.

- Inovar: Procurar inovar é sempre importante para o crescimento da empresa e dos profissionais. Buscar soluções e alternativas é fazer com que todos cheguem ao melhor resultado com mais assertividade e o que é melhor, em pouco tempo.

- Confiança: É fundamental desenvolver a confiança entre as pessoas que estão a sua volta. Gerar esse sentimento é ganhar um espaço maior na equipe, pois sempre será o apoio de cada um e saberá quando e como contar com cada colaborador.

Essas habilidades citadas são formas de aprender a importância de cada gesto que as pessoas desenvolvem nas organizações. Buscar líderes engajados e que consigam colocar em prática o seu trabalho em equipe é essencial para o crescimento das organizações.

Trabalho em equipe – Rio de Janeiro Refrescos LTDA.

Após realização de entrevista com o gestor, os colaboradores do setor envolvido (vendedores e promotores) da empresa estudada, e a observação das atividades e relacionamentos neste setor, percebe-se que existe um trabalho coletivo que é liderado por um colaborador definido pela direção da empresa estudada. A forma de trabalho estruturada caracteriza-se como trabalho em equipe. O grupo possui uma divisão de papéis e funções, os membros se mostram preocupados com o trabalho coletivo dentro das ações pré-determinadas. As interações entre os integrantes deste grupo geram motivação e engajamento entre os membros, de forma a interferir para o atingimento de metas estabelecidas, auxilia também no desenvolvimento individual e principalmente, no ganho coletivo.

Considerando as habilidades de uma equipe, percebe-se a sua existência dentro de tal setor. A liderança imposta pela direção não atrapalha o desenvolvimento dos subordinados, pelo contrário, o líder auxilia no desdobramento de tarefa, bem como, na motivação da equipe. Os colaboradores participam da elaboração e do planejamento das metas empresariais, contribui para a elaboração de campanhas promocionais e também de datas comemorativas, entre outros. Possuir um ambiente descontraído e favorável ao desenvolvimento de equipe, é um ponto forte para o setor estudado.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Toda equipe de uma organização é formada por pessoas de diferentes origens, formações, habilidades e personalidades. Saber respeitar essas diferenças e tirar delas o que há de melhor de cada colaborador é o que faz um bom líder. Assim como integrar todas as habilidades dos seus componentes traz resultados muito mais significativos do que esperar que cada um faça seu trabalho individualmente.

Quanto mais competente e comprometida, melhores resultados a equipe terá. O papel do gestor com um bom líder é o que irá garantir uma equipe coesa. Conduzir os colaboradores de modo que tragam bons resultados é a finalidade de qualquer bom gestor. 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 colaboradores. Segue abaixo as principais dificuldades de se trabalhar em equipe:

1. Falta de confiança

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Em um grupo de pessoas, tarefas serão distribuídas e cada indivíduo terá que confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se ele mesmo o fizesse. E mais, terá que inspirar confiança, para que os demais tenham o mesmo sentimento.

Confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho. É nesse momento que as pessoas precisam se desapegar de frases do tipo: “Se quer bem feito, faça você mesmo”.

Demonstrar que acredita no trabalho das pessoas e mostrar o comprometimento fará com que não só ganhe um espaço maior na equipe, como também dissemina o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final. As vitórias ou as derrotas serão de todos.

2. Ausência de respeito

Sabemos que o respeito é a base para a construção de quaisquer relacionamentos sólidos e equilibrados, portanto, na empresa, é preciso estar atento o tempo todo, procurando sempre respeitar o ambiente interno e externo em que encontramos inseridos, enxergando nossos limites e respeitando o colega de trabalho como um verdadeiro ser humano.

É fato que todo e qualquer ser humano gosta e precisa ser respeitado. O respeito, além de ser considerado uma valiosa virtude, é essencial para que, nas empresas, possa haver um ambiente cujo clima organizacional seja harmonioso, logo, isto se torna propício à produtividade, caso contrário, a mesma poderá ficar comprometida.

Por natureza, o respeito está atrelado ao comportamento e à atitude. Pensando assim, é preciso lembrar que cada ser humano veio de um “seio” familiar distinto. Cada um tem características peculiares, com valores e princípios diferenciados, portanto, torna-se necessário que cada pessoa faça de seu íntimo uma breve análise, procurando seu autoconhecimento, analisando desta forma as profundezas de seu ser, analisando sua conduta bem como o seu comportamento. Igual atenção deve ser dada às suas atitudes diante de todos, diante da vida, verificando e buscando desta forma, detectar suas falhas e procurando realizar os devidos acertos, tornando-se assim um ser humano cada vez melhor, um novo ser humano.

3. Comunicação falha

Se comunicar de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com outras pessoas, saber escutar e falar na hora certa.

Escutar nem sempre é uma situação fácil para os indivíduos, pois muitas vezes já está acostumado com a conversa que tem a sensação de que já sabe o que a pessoa vai falar, e toma a infeliz atitude de interromper. É essencial praticar a empatia e quando for falar, seja claro, saiba discordar das pessoas de forma a expor o seu ponto de vista sem precisar ofender ou desvalorizar o que o outro pensa.

Criando esta consciência e este hábito em todos, independentemente dos cargos ocupados, faz com que os processos tenham um bom andamento e as demandas sejam executadas com muito mais facilidade, tornando, assim, muito mais fácil, o alcance dos objetivos e resultados.

4. Falta de comprometimento

O comprometimento organizacional, por sua vez, faz com que as pessoas adotem uma postura pró ativa frente aos objetivos da organização, logo, possibilita o alcance da eficiência, e é caracterizado também, como envolvimento psicológico, que pode prover tanto de dimensões afetivas e de identificação, quanto pelo custo benefício que a permanência na organização represente para seus colaboradores.

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, trabalhando para o próprio sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

5. Indivíduos sem 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.

A pessoa de destaque deve ser humilde e valorizar de forma sincera o trabalho de seus colegas e fazer com que todos entendam que são parte importante do time. Bem como, os demais terão que entender que todos são importantes para a equipe, e que cada um tem um papel essencial que deve ser desenvolvido.

Dificuldades para trabalhar em equipe – Rio de Janeiro Refrescos LTDA

Além da atuação do líder, é importante que cada colaborador se empenhe em manter um bom relacionamento com seus colegas de equipe. Uma das formas mais efetivas de se relacionar positivamente com as pessoas é desenvolvendo a Inteligência Emocional, que é a habilidade de lidar com as próprias emoções e com as das pessoas que convivem conosco.

Milhares de coisas acontecem ao longo de um dia de trabalho, podendo gerar emoções positivas e negativas. Cada pessoa tem uma maneira particular de expressar e lidar com essas emoções seja de forma construtiva, seja de forma destrutiva. Para manter o ambiente sempre harmonioso e respeitoso, portanto, é fundamental saber lidar com todas essas emoções.

A partir da entrevista, pesquisa e observações realizadas na organização Rio de Janeiro Refrescos LTDA, podemos perceber que no setor estudado apesar de ter uma equipe engajada e comprometida com o todo, possui dificuldades encontradas em seu interior, os subordinados têm autonomia limitada a respeito do planejamento da área, sendo assim, tem o livre arbítrio para expor suas opiniões e possíveis soluções para problemas enfrentados, mas precisam da aprovação do superior para realizar, bem como precisam levar todos os conflitos aos líderes direto. Além disso, os conflitos por causa da equipe possuir diferentes personalidades, modo de agir e pensar, acontecem com uma certa

frequência, no entanto, a equipe sempre busca encontrar uma maneira respeitosa para resolver tal dificuldade.

Portanto, é possível identificar por meio deste estudo que, apesar das dificuldades encontradas pelos colaboradores da organização a equipe procura solucionar da melhor maneira possível, deixando as diferenças de lado e buscando os objetivos juntos, visando beneficiar o todo. Com essa pesquisa, também fomos capazes de comparar tais dificuldades identificadas da organização com os próprios conflitos da equipe de elaboração deste Projeto Integrado, pois as distintas personalidades dos membros envolvidos causa certa desinteligência, visto que um acha que a sua ideia é superior do que o outro, entretanto, estamos trabalhando para entendermos que todos os membros da equipe são capazes, do contrário não estariam fazendo parte do mesmo grupo. Não há dúvida de que se conseguirmos erradicar ou ao menos minimizar as dificuldades de se trabalhar em grupo, teremos as melhores chances de formarmos uma equipe que atinge resultados melhores, transformando assim o objetivo numa forma muito mais concreta e realizável.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação e expressão são ferramentas que promove sinergia para alcançar os resultados almejados e, quando bem trabalhada, auxilia na integração entre os colaboradores. Mas o processo somente é bem-sucedido quando o destinatário recebe, compreende e interpreta a mensagem.

A construção de uma comunicação eficaz permite a interação e integração de todo o universo corporativo. Entre seus objetivos, estão a informar os funcionários sobre os valores da empresa e sobre o ambiente de trabalho, valorizar a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, facilitar o relacionamento interpessoal, dentre outros.

E com tudo, sua prática também é excelente na constituição da imagem passada pela empresa, que é propagada pelos colaboradores fora do expediente de trabalho. Toda empresa deve trabalhar sua comunicação interna para passar os valores com os quais o colaborador se identifica e se orgulha de trabalhar ali. A comunicação deve ajudar as pessoas a enxergarem como eles são importantes no desenvolvimento da organização.

Uma empresa interage com seus clientes externos para produzir produtos e traduzir benefícios de acordo com atendimento e expectativas destes. Enxergar o cenário como um todo e a importância da comunicação empresarial influencia na qualidade e entrega do produto. É importante que as mesmas coisas que os clientes externos procurem sejam as mesmas coisas que o público interno entregue.

Para isso, saber se expressar corretamente e ter uma boa comunicação empresarial é essencial, pois o diálogo ocorre em diversos níveis e atinge pessoas diferentes, com personalidades, crenças e necessidades diferentes. Conhecer seus públicos e elaborar uma comunicação que seja adequada para cada um deles, aumenta a eficiência da mensagem e melhora os resultados da empresa.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado, no caso, o receptor entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má

interpretação. É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva.

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Veja a seguir os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

Emissor: responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

Receptor: trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

Linguagem: aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

Mensagem: por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas.

A junção de todos estes elementos, faz com que a comunicação aconteça, de forma verdadeiramente eficaz, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

No mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas.

Etapas para construção de uma mensagem eficaz

Uma mensagem eficaz, como vimos, depende da capacidade de quem escreve em atentar para os objetivos do que se pretende comunicar. A partir disso, é possível fazer escolhas

coerentes, passando clareza e concisão para o texto. No entanto, a construção de uma mensagem eficaz também depende de uma boa organização textual. Com isso, podemos estabelecer algumas etapas essenciais na construção de uma mensagem escrita eficaz. Sendo elas:

- Definir o objetivo do texto:

Os objetivos e as metas precisam ser definidos de forma bastante estratégica. Enquanto os objetivos gerais e específicos podem ser encarados como pontos de chegada do planejamento, as metas são espécies de check points, para saber se está na direção certa.

- Selecionar a abordagem do tema tratado:

Tudo precisa estar coerente para que o planejamento de comunicação seja eficiente. A abordagem do tema e das ações deve estar alinhada com o discurso, e todas as plataformas adotadas para o diálogo precisam seguir a mesma linha criativa. Definir esses critérios antes de começar a executar as ideias e lançá-las. A coerência é um ponto muito importante.

- Hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão:

Essa etapa estabelece que é preciso conhecer bem o público alvo. Entender quais são os seus valores, crenças, e identificar quais as formas mais eficientes para se comunicar com essas pessoas. Sendo fundamental focar nas principais informações e deixar as paralelas com pouca relevância de lado, visando evitar distorções na comunicação.

- Recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência:

Um bom plano de comunicação deve prever quando as ações serão colocadas em prática. O ideal é que cada uma das etapas complemente as anteriores, de forma que o plano vá crescendo em complexidade. A apresentação das ideias através de exemplos, dados, causas e consequências auxilia a reforçar as ideias e a comunicação para o público, aspirando atingir os objetivos estabelecidos.

- Escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação.

A comunicação precisa ser elaborada visando garantir que o público compreenda e materialize a informação recebida. Podendo ser desenvolvida através de recursos visuais, formatação ou palavras, o importante é se assegurar que todas as informações e objetivos foram entendidos.

Exemplos de comunicação escrita relacionadas a Rio de Janeiro Refrescos LTDA:

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens.

Além de clareza e objetividade, a redação depende de coerência e coesão. O primeiro item refere-se à harmonia na sequência de ideias apresentadas no texto, o segundo, à conexão entre suas partes, por meio de palavras ou expressões que estabeleçam a transição de ideias.

Veja a baixo exemplos para transmitir informação através de comunicados para o público interno e externo da empresa escolhida:

1) Política de Qualidade dos produtos engarrafados e distribuídos pela Rio de Janeiro Refrescos LTDA:



Esse comunicado, foi desenvolvido visando transmitir uma mensagem para o público externo, como revendedores e consumidores, mas o público interno também tem a necessidade de saber como funciona a política de qualidade da empresa em que trabalha, pois é ela quem engarrafa e distribui os produtos.

A mensagem que pretende ser passada está escrita de uma forma clara e de fácil entendimento, evitando assuntos de menor importância e pontuando os objetivos, bem como o que está sendo trabalhado para o atingimento dos mesmos.

Ao perseguir estas diretrizes, a empresa demonstra seus objetivos: entregar o produto perfeito (o refrigerante chega às mãos do consumidor, sempre com o mesmo padrão de

qualidade) e estimular um ambiente sustentável (toda a cadeia produtiva da empresa persegue uma relação harmoniosa com o meio ambiente) e seguro (sem acidentes de trabalho). Aspirando criar padrões de governança técnica voltados para “proteger, sustentar e impulsionar o crescimento da Coca-Cola Brasil através da melhoria contínua do sistema de gestão e do atendimento aos requisitos corporativos e legais, de clientes, consumidores, associados e sociedade”.

Portanto, podemos perceber que a informação que se espera ser transmitida através desse comunicado é a política de gestão da qualidade dos produtos Coca-Cola Brasil, que assegura a excelência de seus produtos, tendo critérios rigorosos garantindo que todos os consumidores, terão em mãos produtos que obedecem aos padrões e normas de segurança e qualidade no mundo todo.

2) Ação contra a Homofobia:

BEM-VINDA TODA A DIFERENÇA

Assim como as sociedades se transformam as empresas também precisam se reinventar e acompanhar as mudanças.

Para promover melhores condições e criar um ambiente mais favorável, o **Grupo de Diversidade** está cada vez mais atuante para trazer à tona esse valor que sempre esteve no DNA da Companhia. Por isso, cada vez mais, precisamos construir juntos um presente mais inclusivo.

Hoje, celebramos o **Dia Internacional do Orgulho LGBT+** reafirmando o nosso compromisso com a **diversidade**.

Nas próximas semanas, fiquem atentos às atividades relacionados ao tema.

Vamos juntos construir esta história.



Esse comunicado visa informar a posição da organização sobre as diferenças de gêneros, sendo desenvolvida através de uma comunicação breve e direta sobre o assunto, de fácil entendimento.

A empresa apropriou por meio dessa ação o trocadilho homofóbico para passar uma mensagem de combate ao preconceito e fazer uma homenagem ao Dia Internacional do Orgulho LGBT. Foi criada uma lata especial de Coca-Cola com Fanta Laranja dentro e com a estampa "É Fanta e daí", com o propósito de reconhecer quem ignora rótulos,

desafia os preconceitos e assume quem realmente é. A edição especial foi distribuído apenas nas geladeiras da sede da empresa no Rio de Janeiro.

3) Esclarecimento sobre a acusação de ter havido contaminação do produto:



FALSO

Há possibilidade de ter havido contaminação do produto por rato em fábrica da Coca-Cola Brasil, conforme afirma um consumidor?

A impossibilidade de contaminação foi comprovada pela Justiça de Primeiro Grau. Nosso processo de produção tem barreiras, filtragens e bicos de enchimento que não permitem contaminação pelo corpo estranho observado. Transparência, segurança e qualidades são nossos compromissos. Não fique com dúvidas. Marque uma visita a uma de nossas fábricas.

Coca-Cola Brasil

A organização veio por meio desse comunicado dar um esclarecimento sobre a acusação de um consumidor, onde ele afirmava que o produto havia sido contaminado por ter encontrado um rato dentro da embalagem.

O informativo se dá de forma breve como resposta à pergunta da possibilidade de acontecer uma possível contaminação, exemplificando os métodos de produção para a segurança dos produtos. No final faz um convite a todos os interessados a fazer uma visita nas fábricas onde os produtos são produzidos e engarrafados para ver de perto os processos.

Por meio desses comunicados, foi possível perceber que no primeiro caso a mensagem se dá como um informativo sobre a política de qualidade da empresa voltada principalmente para o público externo pontuando os objetivos e critérios para assegurar a excelência dos produtos, sendo de cunho positivo, pois a comunicação escrita está de forma clara e as informações contidas são facilmente compreendidas. No segundo comunicado, a informação é sobre o posicionamento da empresa e o desenvolvimento de uma ação contra a homofobia para apoiar a diversidade de gêneros, na realidade atual

onde assim como o mercado as pessoas também estão em constante mudança, é de extrema importância as organizações adotarem posturas como essa de apoio a diversidade em todo o mundo, pois isso além de contribuir para a redução do preconceito também auxilia na imagem positiva da organização. Já no terceiro caso a empresa está se defendendo de algo negativo na qual foi acusada, a organização faz a explicação de forma clara utilizando dados concretos que a absolve de qualquer culpa, em casos de conflito que envolve justiça e a imprensa é necessário redobrar o cuidado com as palavras, a empresa agiu de forma correta em dar o esclarecimento sem maiores comprometimentos na imagem da organização.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

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, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem 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.

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário conhecer o perfil da empresa, saber como são processadas as informações, como são codificadas as mensagens, quais os meios utilizados, como se processa a comunicação e principalmente qual o seu fluxo. O fluxo de informação é influenciado pela estrutura da organização que revela o seu circuito e as relações comunicacionais, e desta forma é dividido o fluxo nos padrões: descendente, ascendente e horizontal.

A comunicação descendente (de cima para baixo), faz parte da estrutura de dependência hierárquica. Parte da gestão de topo para baixo, através dos níveis superiores hierárquicos, até aos empregados. Tem a finalidade de informar, instruir e dirigir. Ela traduz a filosofia da empresa, reflete as características de quem a administra.

A comunicação ascendente (de baixo para cima), para a mesma autora, flui dos subordinados para os seus superiores com o objetivo de fornecer informações aos níveis do topo.

Comunicação horizontal, se estabelece entre os elementos de um grupo de trabalho ou entre elementos de grupos de trabalho, diferentes ao mesmo nível hierárquico e visa a comunicação entre pessoas que estão fora da cadeia de comando, proporcionando uma rápida cooperação e coordenação.

No processo de comunicação, os fluxos de informação variam de acordo ao perfil da organização, sendo na sua grande maioria, o fluxo ascendente menor que o descendente, mesmo algumas empresas realizando atividades e incentivos para que esta realidade sofra mudanças.

Partindo desse pressuposto, a cultura de uma organização está baseada em características físicas, no que tange a estrutura organizacional, mas também psicológicas e emocionais. Quando se fala em direitos de propriedade, ética e nas características do público interno envolvido, estes tornam a cultura organizacional muito mais complexa e com uma riqueza de peculiaridades próprias da cultura em si.

Comunicação formal:

A comunicação formal de maneira geral é escrita, segue modelos pré-determinados e tem seu trâmite e movimentação registrada e documentada pelos órgãos responsáveis. Toda comunicação, seja ela externa ou interna, que siga padrões e modelos determinados pela organização é uma comunicação tida como formal.

Ou seja, se há uma maneira específica, estabelecida pela organização, de se comunicar com um subordinado, um superior ou com outro setor ou empresa, estamos diante da comunicação formal. Tendo características da utilização da norma culta, respeitando rigorosamente as normas gramaticais, uso de um vocabulário extenso e pronúncia correta e clara das palavras.

Sendo usada em situações mais formais, como; discursos políticos, entrevistas de empregos, palestras, concursos públicos e documentos oficiais. Geralmente, é utilizada quando falamos com superiores, autoridades ou públicos.

Comunicação Informal:

Já a comunicação informal, como o próprio nome sugere, acontece de maneira espontânea entre as pessoas dentro da organização. Ela não segue padrões ou modelos e nem ao menos é documentada.

Como exemplo, podemos citar as conversas que acontecem durante o lanche, nos corredores, depois do expediente etc. A comunicação informal pode ter como conteúdo temas atinentes ou não ao trabalho dentro da empresa.

Tendo características da despreocupação com o uso de normas gramaticais, utilização de coloquialismos, expressões populares, gírias, palavras inventadas (neologismos), uso de palavras abreviadas, como “vc”, “cê” e “tô” e está sujeita a variações culturais e regionais. Utilizada em conversas cotidianas, em mensagens de celular, chats. Geralmente, é usada em conversas entre amigos e familiares.

Técnicas para conduzir e para participar de reuniões

O ponto principal para se preparar para uma reunião é ter claro os objetivos que justificam sua necessidade. Sendo assim, independentemente de estar conduzindo ou participando de uma reunião, é preciso estabelecer ou conhecer os objetivos, além de compreender se ela é indispensável para atingir esses objetivos.

Há diversos tipos de reunião, de acordo com as diferentes situações, é essencial esclarecer os objetivos antes de se preocupar com outros detalhes. Os objetivos mais comuns de uma reunião, enquadram-se geralmente em: transmitir informações ou conselhos, divulgar instruções, mediar conflitos tomar ou implementar decisões, gerar ideias criativas ou apresentar propostas para discussão e/ou decidir sobre elas.

Após identificar os objetivos da reunião, é preciso direcionar os próximos passos, como: escolha dos participantes, quantidade necessária de pessoas envolvidas e as condições em que essa reunião deverá ser realizada.

O planejamento da reunião deve ser realizado com antecedência pelo responsável e comunicar os envolvidos, para que todos saibam da importância de sua participação. É necessário também elaborar uma pauta e revisá-la, preparando-se adequadamente para falar sobre cada um dos tópicos. Outro ponto importante é estar preparado em relação aos recursos necessários para a realização da reunião, tais como: reservar uma sala de reuniões ou definir um espaço adequado, verificar se haverá participantes de forma remota e preparar todo o equipamento necessário com antecedência. Na etapa do

planejamento da reunião, também devem ser identificadas as possibilidades de abertura que a pauta pode ter, ou seja, antecipar possíveis argumentos contrários.

Além de revisar a pauta é necessário verificar se está clara e coerente com os objetivos previamente estabelecidos. Durante a reunião, é apresentado um resumo dos objetivos, de modo a reforçá-los para os participantes. Em seguida, repassamos a pauta e nos certificamos de que nenhum tópico importante relacionado ao objetivo principal da reunião ficou de fora.

É essencial conduzir a reunião de forma que todos sintam-se confortáveis em participar, porém, devemos ficar atentos às eventuais fugas da pauta, para que a reunião não se estenda além do previsto e não deixe os colegas com a sensação de tempo perdido e poucas decisões tomadas.

Métodos de apresentação:

Há vários métodos para se fazer uma apresentação formal. Os mais tradicionais são:

Improviso: ocorre quando precisamos fazer uma apresentação rápida sobre um tema que se domina. Recomenda-se só escolher esse método no caso de uma apresentação rápida.

Apresentação lida: Ocorre quando se tem e utiliza um material de apoio para leitura. Essa opção pode ser bastante entediante se predominar ou dominar totalmente uma apresentação.

Memorização: É a maneira mais difícil de realizar uma apresentação, pois exige muita segurança em relação ao tema abordado.

No entanto, o melhor método para prender a atenção do público é estar confortável com o assunto, de forma a variar entre esses métodos: a utilização do roteiro possui em seu material de apoio a leitura de trechos significativos e a memorização de conceitos, improvisando de acordo com as reações do público. Assim, a apresentação será mais dinâmica e o orador demonstrará segurança e domínio do assunto abordado.

Reuniões na empresa Rio de Janeiro Refrescos LTDA:

Toda organização tem como um de seus principais objetivos aumentar, cada vez mais, sua produtividade. Portanto é fundamental buscar por elementos que tornem todos os processos do dia a dia muito mais ágeis, dinâmicos e eficientes. Um momento da rotina corporativa que exige isso é a reunião com a equipe.

Para a empresa Rio de Janeiro Refrescos LTDA as reuniões são imprescindíveis, pois é por meio delas que se torna possível melhorar a comunicação e o relacionamento

interpessoal das equipes. Assim, garantir uma maior produtividade e eficiência nas tarefas desenvolvidas.

Sendo assim, podemos perceber através de dados coletados da empresa que as reuniões são constantes e acontecem quinzenalmente, conta com a participação de todos os funcionários do setor estudado. As principais pautas dessas reuniões são para apresentar resultados obtidos, realizar a apresentação de novos produtos, mostrar a nova campanha publicitária e os brindes, ou mesmo em alguns casos é para premiar os colaboradores que foram destaques e reconhecer os que estão no caminho certo.

Os gestores promovem a participação de todos na reunião, para expor sua opinião ou indicar possíveis pontos de melhoria. É compartilhado com todos os resultados e responsabilidades, sejam positivos ou negativos, são parte do trabalho em conjunto. Assim, os envolvidos buscam melhorias o que acaba tornando-se muito mais fácil encontrar soluções, pois existe um verdadeiro canal de comunicação. Os colaboradores são incentivados a falar, sugerir, agir e acima de tudo é ouvido.

Como existe uma comunicação em sintonia, a aproximação é eminente e os problemas com relacionamento diminuem. Ao sentirem que podem influenciar diretamente na tomada de decisões, os funcionários se comprometem muito mais com os desafios e objetivos propostos pela empresa. O engajamento é fortalecido e traz mais dinâmica para o dia a dia no trabalho. Em consequência, a motivação e a satisfação também são muito maiores.

4. CONCLUSÃO

Com base nos dados obtidos para o desenvolvimento do projeto podemos concluir que apesar dos vários desafios para se realizar o trabalho em equipe, os colaboradores da empresa Rio de Janeiro Refrescos LTDA procura solucionar da melhor maneira possível, deixando as diferenças de lado e buscando os objetivos juntos, visando o benefício do todo. A comunicação na organização seja ela escrita ou oral, é transmitida de forma objetiva e clara, visando garantir que todos os receptores compreendam a mensagem que está sendo transmitida, evitando possíveis distorções na informação que está sendo passada.

Realizar esse projeto foi essencial para expandir nossos conhecimentos sobre o Comportamento Humano nas Organizações e também sobre a Comunicação e Expressão, pois aumentaram a nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas, compreendendo como esse comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto, e a partir desse entendimento criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da maneira certa em determinadas situações. Bem como, demonstrar como a comunicação eficaz traz inúmeros benefícios as empresas e os colaboradores, pois ela atua como uma aliada para os negócios, o bom relacionamento com seus públicos, interno e externo, assegura o reconhecimento perante a sociedade, valoriza os recursos e o potencial dos colaboradores, além de auxiliar no fortalecimento da reputação.

Portanto, concluímos que para o sucesso de qualquer organização é necessário se atentar com a comunicação e o comportamento dos indivíduos, pois o capital humano é o recurso mais valioso para as empresas, saber se comunicar bem é a chave para manter e criar bons relacionamentos, bem como, identificar possíveis comportamentos prejudiciais em indivíduos e poder transformar estes em oportunidades de engajamento e motivação.

REFERÊNCIAS

Administradores – *5 habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe*. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe> Acesso em 04/06/2020

Administradores – *As dificuldades do trabalho em equipe*. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/as-dificuldades-do-trabalho-em-grupo> Acesso em 05/06/2020

Administradores – *Comprometimento Organizacional*. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/comprometimento-organizacional> Acesso em 31/05/2020

Administradores – *Comunicação formal e informal*. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/comunicacao-formal-e-informal> Acesso em 11/06/2020

Administradores – *O comportamento humano nas organizações*. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes> Acesso em 31/05/2020

Administradores - *Os efeitos da comunicação oral e escrita na vida das pessoas*. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas> Acesso em 11/06/2020

BLB Brasil – *Conheça os 5 desafios do trabalho em equipe*. Disponível em: <https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/> Acesso em 31/05/2020

Coca-Cola Andina – *Nossa história*. Disponível em: <http://www.koandina.com/historia.php> Acesso em 04/06/2020

Coca-Cola Journey – *Coca-Cola Brasil apresenta o portfólio de produtos em nova campanha institucional*. Disponível em: <https://www.cocacolabrasil.com.br/imprensa/release/coca-cola-brasil-apresenta-portfolio-de-produtos-em-nova-campanha-institucional> Acesso em 04/06/2020

Coca-Cola Journey - *Como funciona o sistema de gestão de qualidade da Coca-Cola Brasil.* Disponível em: <https://www.cocacolabrasil.com.br/sobre-a-coca-cola-brasil/como-funciona-o-sistema-de-gestao-de-qualidade-da-coca-cola-brasil> Acesso em [08/06/2020](#)

Coca-Cola Journey - *Há possibilidade de ter havido contaminação do produto por rato na fábrica da Coca-Cola, conforme afirma um consumidor?* Disponível em: <https://www.cocacolabrasil.com.br/nos-respondemos/o-que-temos-a-dizer-sobre-denuncia-de-contaminacao-do-produto-por-rato> Acesso em [08/06/2020](#)

Diferença - *Linguagem formal e linguagem informal.* Disponível em: <https://www.diferenca.com/linguagem-formal-e-linguagem-informal/> Acesso em [11/06/2020](#)

Econodata – Rio de Janeiro Refrescos LTDA. Disponível em: <https://www.econodata.com.br/lista-empresas/RIO-DE-JANEIRO/RIO-DE-JANEIRO/R/00074569000100-RIO-DE-JANEIRO-REFRESCOS-LTDA> Acesso em [04/06/2020](#)

G1 Globo - *Em ação contra homofobia, Coca-Cola estampa 'É Fanta, e daí?' em latas.* Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/em-acao-contr-homofobia-coca-cola-estampa-e-fanta-e-dai-em-latas.ghtml> Acesso em [08/06/2020](#)

GigaConteúdo - *Comunicação formal e informal nas empresas.* Disponível em: <https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal> Acesso em [11/06/2020](#)

IBC Coaching – *A importância da comunicação eficaz nas organizações.* Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/> Acesso em [31/05/2020](#)

JRM Coaching – *A importância do trabalho em equipe nas empresas.* Disponível em: <https://www.jrmcoaching.com.br/blog/importancia-trabalho-em-equipe-nas-empresas/> Acesso em [31/05/2020](#)

LAFS Contabilidade – *Confira como mapear seus concorrentes de forma estratégica.* Disponível em: <https://www.lafscontabilidade.com.br/blog/mapear-seus-concorrentes/>
[Acesso em 04/06/2020](#)

Linkedin – *As 6 maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe.* Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar> Acesso em 31/05/2020

Linkedin – *O respeito ao próximo: Ética profissional.* Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/o-respeito-ao-pr%C3%B3ximo-%C3%A9tica-profissional-danilo-campos> Acesso em 31/05/2020

Mello Noble, Debbie – *Comunicação e Expressão.* Disponível em: https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah_ua_dinamica/19004575#leia Acesso em 11/06/2020

Mundo Carreira – *O estudo do comportamento humano nas organizações.* Disponível em: <https://www.mundocarreira.com.br/desenvolvimento-pessoal/o-estudo-comportamento-humano-nas-organizacaoes/> Acesso em 31/05/2020

Progic – *A importância da comunicação nas organizações.* Disponível em: <https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacaoes/#.XtqOeDpKjIU> Acesso em 05/06/2020

Rockcontent – *11 passos para criar um plano de comunicação eficaz.* Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/plano-de-comunicacao/> Acesso em 08/06/2020

SBIE – *Principais dificuldades do trabalho em equipe e como supera-las.* Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/principais-dificuldades-do-trabalho-em-equipe-e-como-supera-las/> Acesso em 05/06/2020

Siteware – *Conheça os benefícios da gestão participativa nas empresas e como implementar passo a passo.* Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/gestao-participativa-nas-empresas/> Acesso em 12/06/2020

Siteware – *O comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe.* Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacaoes/> Acesso em 31/05/2020

Toda Diferença – *Diferença entre grupo e equipe*. Disponível em: <https://www.todadiferenca.com/diferenca/diferenca-entre-grupo-e-equipe> Acesso em 31/05/2020

Xerpay – *Como fazer uma reunião produtiva em sua empresa*. Disponível em: <https://www.xerpa.com.br/blog/reuniao-produtiva/> Acesso em 12/06/2020