

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**LOJA TATONI**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**  
**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**LOJA TATONI**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Jéssica Helena Arcanjo, RA 1012020100445

Joice Cristina dos Santos, RA 1012020100373

Sara Raquel Gomes, RA 1012020100372

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	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>17</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste projeto é mostrar a importância da comunicação nas organizações e avaliar a sua importância interna para a empresa e seus colaboradores. A comunicação é a peça fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento. Foi escolhida a Loja Tatoní, uma empresa médio porte, que com o passar desses anos com tantas mudanças e avanços na tecnologia vem se adaptando.

Como a tecnologia é aliada no meio de comunicação, a empresa utiliza ferramentas como; grupos de Whatsapp, páginas no Facebook e Instagram para manter todos os colaboradores a par do que acontece na empresa e tirar quaisquer dúvidas dos produtos por ela oferecido, para que no ato da venda seus colaboradores saiba oferecer o produto com maior eficácia, além das reuniões quinzenais, para expor dúvidas, dar sugestões, analisar os pontos a ser melhorados, para que toda a equipe unida, possa encontrar a melhor solução. Os líderes também sempre pontuando a performance de cada um, para que todos se sintam motivados a estar ali oferecendo seus serviços, a empresa premia as melhores performances com prêmios e bônus. A empresa vem se destacando também no e-commerce (MercadoLivre, B2W e Magalu).

É uma empresa que utiliza a comunicação interna com o objetivo de promover o diálogo e a troca de feedbacks com os colaboradores e tornar o clima organizacional saudável. “O papel da comunicação envolve querer, planejar e criar objetivos para alcançar as metas desejadas”. (endereço eletrônico, HIGOR LIMA)

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Razão Social: Livraria e Papelaria Tatoni Eirelle - EPP

Fundada em 1947, a Tatoni é uma loja física e familiar que está localizada na cidade de Vargem Grande do Sul, interior de SP, à Rua do Comércio, 237 - Centro, CNPJ: 55.514.269/0001-88 atuando no segmento de papelaria, brinquedos e artigos para presentes, visando atender o público seleta da região.

Sempre com novidades, a loja ficou conhecida principalmente pela ampla variedade e a qualidade dos produtos que oferece a seus clientes.

Na Loja Tatoni você sempre será bem-vindo e recebido por uma equipe altamente treinada e capacitada para oferecer um serviço dinâmico e diferenciado. Uma loja conceituada, a 73 anos no mercado.

Sempre acompanhando as inovações do mercado, e atualmente começou a investir no marketplace e e-commerce, a loja vem se destacando nesses últimos anos na comunicação digital, ficou muito conhecida nas redes sociais (Facebook e Instagram) e com isso alavancando as vendas no e-commerce (Whatsapp, MercadoLivre, B2W e Magalu)

<https://www.facebook.com/lojatatoni/> [https://www.instagram.com/loja\\_tatoni/?hl=pt-b](https://www.instagram.com/loja_tatoni/?hl=pt-b)

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

A Loja Tatoní está dividida e designada entre posições, grupos, unidades e departamentos.

O comportamento organizacional está voltada para o estudo da dinâmica e do funcionamento das organizações, seu foco central está em compreender como a organização funciona e como se comporta. Cada organização tem sua cultura organizacional, ou seja um conjunto de crenças, valores e comportamento que lhe dão a dinâmica necessária para o seu funcionamento. Esse comportamento delineiam o clima organizacional, que é o termômetro para compreender com os funcionários enxergam a empresa, e percebido pelos trabalhadores e envolvidos como a empresa reflete a qualidade do ambiente organizacional.

Nos últimos anos houve uma evolução muito acentuada no desenvolvimento de novas tecnologias, principalmente após o advento da globalização, onde passamos para uma “sociedade da informação” ou “sociedade do conhecimento” (CASTELLS, 1999). Sua utilização requer um novo pensar, pois com ela se vem grandes transformações culturais e sociais que vivenciamos atualmente. Com a mudança rápida é impactante, as organizações necessitam de inovação e uma força de trabalho competente e motivada. As organizações necessitam de profissionais que consigam transformar a informação em conhecimento, que tenham agilidade para resolver problemas, que sejam resilientes, que saibam acrescentar valor ao produto e/ou ao serviço e consigam principalmente trabalhar em equipe.

Na empresa foi implementada o acompanhamento de performance para compreender cada colaborador, analisar o seu engajamento dentro da empresa ou possíveis dificuldades em trabalhar em equipe, assim é possível falar com cada colaborador e trocar feedbacks para que o trabalho seja de forma harmoniosa. Após implementação do acompanhamento e de treinamentos o clima organizacional mudou, o ambiente ficou mais harmonioso, a equipe ficou mais empenhada e motivada. Todos os colaboradores de todas hierarquias são polivalentes, e que sempre está se adaptando a novas mudanças. Na entrevista com os colaboradores eles citou que todo esse

acompanhamento e feedbacks fez e faz com que a empresa sobreviva e também com que a equipe tenha um bom relacionamento além das reuniões quinzenais para que não haja incomunicação.

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

Equipe é um sistema de relações dinâmicas e complexas entre um conjunto de pessoas, que se identificam a si próprias e são identificadas por outras pessoas dentro da organização como membros de um grupo relativamente estável, que interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades, utilizadas para desempenhar tarefas e atividades com finalidade de atingir objetivos mútuos. (MACHADO, 1998, p.7).

Nas equipes precisa haver: coletividade, consenso, troca de ideias, congruência, objetivo comum e foco no mesmo resultado. O que proporciona bons resultados organizacionais e individuais, é sentir-se parte importante no ambiente de trabalho, de poder construir uma equipe com quem se compartilha trabalho, assim como objetivos comuns.

Isso deve ser levado em conta na hora de administrar pessoas, pois sabe-se hoje que a equipe pode ter um efeito motivador do desempenho dos trabalhadores. Uma comunicação clara, objetiva e constante. Respeito às diferenças individuais, estabelecer uma relação de respeito e confiança mútua.

Criar o hábito e manter o costume dentro da equipe de dar e receber Feedback fazem as diferenças individuais.

Na loja Tatoni é priorizado as metas e trabalhos em equipe constantemente, assim enfatiza as necessidades de cada indivíduo com suas habilidades e técnicas em organizações, atendimentos, metas por setores e metas individuais.

O comprometimento de cada indivíduo proporciona a realização pessoal e da empresa quando se realiza o esperado do mês.

A Empresa atua com premiações e também bonificações quando se é atingido o objetivo proposto do mês (meta setorial), isso faz com que os funcionários sintam-se motivados e sempre procurando por mudanças que geram os resultados esperados com sucesso.



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

Bons resultados dificilmente são possíveis de se alcançar sozinho, principalmente dentro dos ambientes corporativos, que costumam envolver diversas áreas e setores.

Se um funcionário não estiver disposto a trabalhar em equipe, isso pode ser prejudicial para a produtividade da empresa e pode afetar demais os colaboradores ao seu redor. Isso ocorre porque a motivação é contagiante. Um membro desmotivado, que faça críticas, reclamações ou ainda provoca outros trabalhadores, pode afetar gravemente o ambiente de trabalho. (ISABELA HOLL, 2019)

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa pode gerar: (ISABELA HOLL, 2019)

- 1- Individualismo
- 2- Diminuição da produtividade da empresa
- 3- Prejuízo do surgimento de novas idéias e decisões
- 4- Conflito
- 5- Desmotivação dos demais Funcionários
- 6- Frustrações dos demais membros

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muitas frequências, são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância a frustrações costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Outra problemática bastante encontrada é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante atividades em equipe. Muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e com as atitudes desses podem afetar toda produtividade da empresa. (ISABELA HOLL, 2019).

A empresa Loja Tatoni sempre que se depara com as dificuldades individuais procura rapidamente absorver o ocorrido da dificuldade e sempre que possível reverter a

situação.

Uma empresa que procura sempre buscar para a equipe uma estratégia de motivação, com treinamentos para os líderes para que eles consigam ter grandes habilidades organizacionais e motivacionais para assegurar o envolvimento e participação dos indivíduos educados, organizados e motivados nas políticas e projeto.

## 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Dentro do ambiente organizacional a comunicação é imprescindível, de pouco vale se estabelecer todas as etapas corretas de um processo de planejamento, elaborar da melhor forma as estratégias de uma organização se não se tiver também um cuidado com o modo que se vai estabelecer a comunicação.

A comunicação pode ser de diferentes formas, para atingir diferentes públicos desta organização, sejam eles internos ou externos. Dentre elas estão às Escrita e a Oral.

Em ambas as modalidades (oral e escrita), espera-se que a comunicação seja efetiva e possa, de fato, se concretizar pelo contínuo ajustamento de linguagem que o emissor da mensagem faz com relação ao seu destinatário. A comunicação escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo. (ANTUNES - 2003).

A Loja Tatoni usa o meio de comunicação escrita para comunicar algo novo ao seus clientes, anunciar mudanças como, horário especial nas mídias digitais e em transmissões pelo Whatsapp, eles usam o Whatsapp também para a comunicação interna entre os líderes e colaboradores, para avisos de reuniões, anunciar mudança até mesmo instruir a equipe.

Com a presença da tecnologia cada dia mais presente, a Loja Tatoni vem crescendo nas redes sociais e com a ferramenta que o Facebook e Instagram disponibiliza de impulsionar o seu negócio, a Loja vem sendo conhecida pela região toda, e atualmente com a “presença online no e-commerce que foi essencial para potencializar as vendas”. (REVISTA ABCASA NEGÓCIOS 2020).

A comunicação oral acontece quinzenalmente nas reuniões, sempre com o intuito de divulgar uma nova informação ou um produto que precisa de uma atenção especial, ou pontuar uma nova estratégia, ou para colocar um plano de ação que seja para o benefício de toda a organização (HINDLE, 1999). As reuniões elas são planejada e avisadas pelo grupo no Whatsapp já informando horário e os escolhido que iram participar, nas reuniões os colaboradores têm a liberdade de se expressar e de se envolver com toda o restante da equipe e trocar feedbacks dando ideias de implementação para que facilite a rotina de todos no dia-a-dia.

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação.

O uso eficaz de mensagens escritas requer cuidados em sua construção, uma vez que essas mensagens podem carregar conteúdos de cunho positivo ou negativo. Além disso é preciso transmitir clareza e objetividade, que dependem também de uma boa organização contextual que podem ser definidas por etapas, que são elas: (STELLA, 2015)

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

Quanto às mensagens escritas da empresa escolhida, ela é feita de modo que se atinja uma quantidade maior de clientes, usando assim as redes sociais. Primeiramente é escolhido um tema ou produto a ser transpassado ao público, a partir deste é elaborado o texto e até mesmo vídeos a serem postados nas redes sociais, chamando assim a atenção também visual do cliente.

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Para que uma reunião empresarial tenha eficácia, ela depende diretamente de planejamento, liderança e controle. Estes três conceitos implicam, também, no rumo que a reunião vai tomar: quem conduz a reunião precisa dominar as técnicas de comunicação oral para observar e saber como agir diante do grupo.

A questão principal para se preparar para uma reunião é ter muito claros os objetivos que justificam sua necessidade. Como há diversos tipos de reunião, de acordo com as diferentes situações, é importante esclarecer bem seus objetivos antes de notificar os participantes. (HINDLE, 1999)

Os objetivos mais comuns de uma reunião, geralmente enquadram-se em um destes exemplos: (HINDLE, 1999)

- Transmitir informações ou conselhos;
- Divulgar instruções;
- Mediar conflitos;
- Tomar ou Implementar decisões;
- Gerar ideias criativas
- Apresentar propostas para discussão e/ou decidir sobre elas.

Dentro desse propósito de comunicação organizacional devemos ainda identificar quando devemos usar a comunicação Informal e Formal.

A comunicação oral, seja ela formal ou informal, faz inevitavelmente, parte de nossas vidas.

No meio profissional usamos a palavra falada a todo momento para muitas situações, que vão desde um contexto extremamente informal até uma situação oposta, totalmente formal como: (DEBBIE MELLO NOBLE)

- participar de reuniões;
- expor produtos e serviços;
- ministrar aulas;
- apresentar pessoas e solenidades;
- prestar homenagens;
- dar entrevistas;

- fazer entrevistas de empregos;
- participar de reuniões sociais;
- falar ao telefone.

A empresa Loja Tatoní, costuma fazer suas reuniões em quinzenas, e com toda sua equipe de colaboradores, onde cada um tem a possibilidade de expressar e opinar sobre o assunto abordado. Geralmente as reuniões são conduzidas por uma de seus líderes.

## 4. CONCLUSÃO

Estamos na era do conhecimento, por isso é fundamental reconhecer a importância da comunicação. De pouco vale se estabelecer todas as etapas corretas de um planejamento se os líderes e colaboradores não estabelecerem uma excelente comunicação, e nada vale se elaborarmos uma estratégia, e os colaboradores não se empenhar em um trabalho em equipe. Para que uma empresa sobreviva a tantos anos no mercado tanto ela quanto todos os colaboradores precisam estar dispostos a mudanças.

O feedback é o ponto essencial da comunicação, pois estabelece a troca e a interação. As empresas estão sujeitas a crises dos mais diferentes tipos, uma delas preocupa especialmente porque pode comprometer a confiança dos consumidores em uma grande organização: as crises de imagem tem grande potencial negativo.

Toda organização enfrenta conflitos em seu dia a dia. Alguns deles têm potencial para transformarem - se em crises capaz de comprometer a imagem e trazer prejuízo.

As formas de prevenção das crises de imagem na organização são:

- Trabalho em equipe
- Governança, transparência, comunicação e relacionamentos sólidos
- Preparar estruturas para enfrentá-la importante saber o que se fazer em situação de crise.

- Respeito a legislação
- Operação com fundamentos técnicos
- Ética e responsabilidade sócio ambiental

No contexto empresarial, a comunicação é o elo entre a organização e o mercado, as pessoas e setores, departamentos, fornecedores, clientes, concorrentes, comunicadores, etc, sendo um elemento vital nessa relação, além de um processo ela é essência das relações interpessoais.

A comunicação empresarial é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento e crescimento das organizações, capaz de proporcionar resultados significativos no

faturamento da empresa, caso seja eficiente.

Assim a habilidade de comunicação é requisito básico atualmente para administradores, gestores ou líderes no desempenho de suas atividades.

A rede mundial de computadores abriu as portas para uma nova forma de interação ( Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat).

A interação é o principal diferencial das redes sociais. O público comenta, critica, curte e espera respostas. Portanto ao ingressar nas redes sociais as empresas devem estar preparadas para trocar mensagens e ser transparência.

Podemos concluir que o meio de comunicação mais usado na sociedade é as redes sociais. Através dela você se conecta com o mundo, se mantém informado e com essa presença online você potencializa suas vendas e assim consegue permanecer no mercado de trabalho com realizações desejadas.

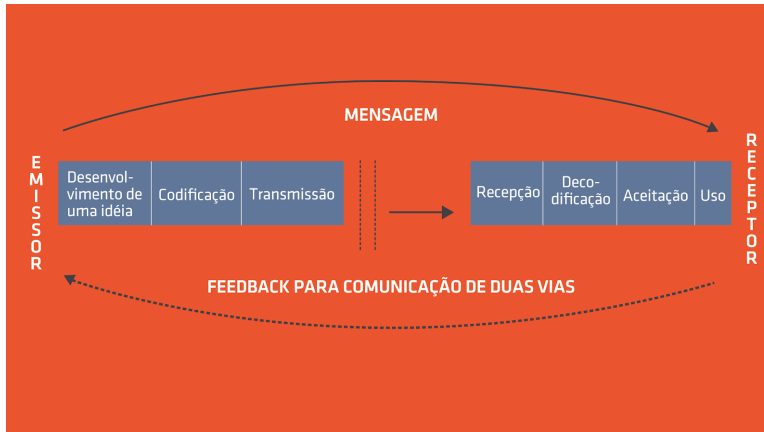


## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, I. Aula de português: encontro e interação. São Paulo: Parábola, 2003.
- CPDEC (endereço eletrônico) . Acesso em 16 de Junho de 2020 às 22:08.  
<http://escreverbem.com.br/linguagem-oral-e-linguagem-escrita/>
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.
- Debbie Mello Noble- Livro Comunicação e Expressão, pag.6.
- endomarketing (endereço eletrônico) Acesso 15 de Junho de 2020 às 19:49.  
<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.XuqXRdRKg2y>
- HINDLE,T. Como liderar reuniões.São Paulo: Publifolha, 1999.
- ISABELA HOLL, 2019 (endereço eletrônico)  
<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/> Acesso em 16 de Junho de 2020 as 21:02.
- Rede social Facebook Loja Tatoní (endereço eletrônico) Acesso em 11 de Junho de 2020 às 11:00. <https://www.facebook.com/lojatatoni/>
- Rede social Instagram Loja Tatoní (endereço eletrônico) Acesso em 11 de Junho de 2020 às 11:30. [https://www.instagram.com/loja\\_tatoni/?hl=pt-b](https://www.instagram.com/loja_tatoni/?hl=pt-b)
- Revista. ABCasa Negócios Fev de 2020 P. 29, P.32
- STELLA, V. R. Principais desafios ao redigir textos corporativos. 2015.
- MACHADO,(1998. pag7.)Livro Psicologia,Organizações e Trabalho no Brasil.

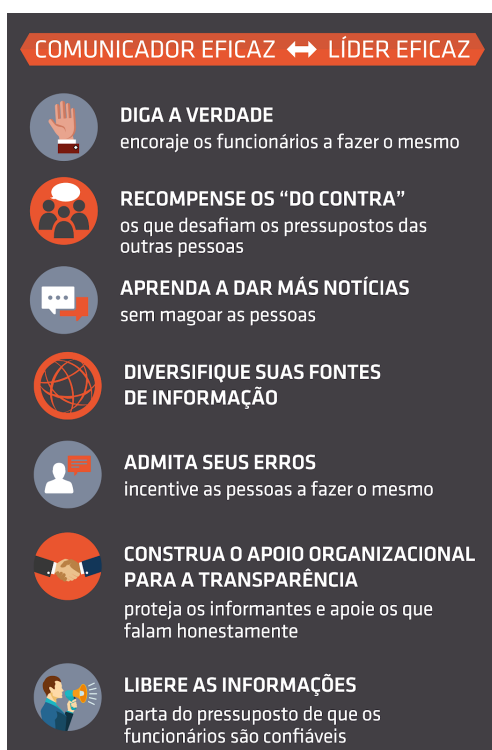
## ANEXOS

### 1 - Modelo de processo e sua estrutura



Fonte : Comunicação e Expressão; Aula 1 A comunicação como ferramenta estratégica de gestão




### 2 - Comunicador eficaz



Fonte: Comunicação e Expressão; Aula 2 Comunicação e Liderança.

### 3 - Valores do trabalho

**Valores do trabalho**  
Aspectos fundamentais

	Motivação para o trabalho e superação de metas, bem como elevação da produtividade.
	Formação e retenção de talentos.
	Contribuições para a cultura e o clima organizacional.

Fonte: Comportamento Humano nas Organizações; Aula 3- Valores do Trabalho