



**UNIFEOB**

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

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**LOGÍSTICA**

**MARKETING**

**PROJETO INTEGRADO**

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

**PERES MOTO HONDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**LOGÍSTICA**

**MARKETING**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**PERES MOTO HONDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Ana Paula Tavares Oliveira, RA 1012020100810

Anna Carolina S. Carvalho, RA 1012020100675

Fátima Carvalho de Souza, RA 1012020100560

Giovanna Dias Soncini, RA 1012020100552

Marcelo E. Ferreira Júnior, RA 1012020100467

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>12</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O principal objeto de estudo utilizado para realização deste trabalho foram entrevistas com alguns dos funcionários da empresa “Peres Moto Honda”, conduzidas por um integrante do grupo. Servindo assim, como uma forma de acréscimo das informações na qual pudéssemos aprofundar os conhecimentos sobre os assuntos de Comportamento Humano nas Organizações, Comunicação e Expressão.

Os escolhidos para responder às perguntas da entrevista foram o Gestor, a Psicóloga Organizacional e o Encarregado de Marketing da Empresa. O critério de escolha das perguntas foi baseado em dúvidas específicas, em que as respostas fornecidas auxiliaram no desenvolvimento desta atividade.

Foram ressaltados os princípios de um comportamento no âmbito corporativo, levando em consideração as dificuldades e as conformidades nas relações interpessoais entre todos os membros de uma equipe. Serão apresentados também, os aspectos relacionados à eficácia tanto na comunicação escrita quanto na oral.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Razão Social: Peres Diesel Veículos S/A

CNPJ (Matriz): 48.847.461/0010-11

Fundada em 1977 na cidade de São João da Boa Vista/SP, a rede de concessionárias “Peres Moto Honda” atua como revenda autorizada de motocicletas Honda de alta e baixa cilindrada. A empresa também investe em vendas de Quadriciclos Honda e Produtos de Força (Roçadeiras, Cortadores de Grama, etc). Possui departamentos de vendas de Acessórios e Peças originais para reposição, além de oficinas com equipe técnica especializada, que oferecem a manutenção completa de seus produtos.

As áreas de atuação da empresa estão localizadas nos respectivos locais:

- ❖ São João da Boa Vista/SP (Matriz);
- ❖ Pirassununga/SP (Filial);
- ❖ Porto Ferreira/SP (Filial);
- ❖ Aguaí/SP (Ponto de Venda);
- ❖ Vargem Grande do Sul/SP (Ponto de Venda);
- ❖ Casa Branca/SP (Ponto de Venda);
- ❖ Santa Cruz das Palmeiras/SP (Ponto de Venda);
- ❖ Santa Rita do Passa Quatro/SP (Ponto de Venda).

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

O termo “equipe” se refere à um conjunto de pessoas destinadas a desenvolver uma atividade específica, em que se deve o esforço coletivo para a obtenção da resolução de problemas, cumprimento de metas e/ou objetivos entre todos os integrantes, dentre outros. Podendo ter como líder, alguém com mais discernimento da situação para auxiliar os demais. Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

Para que a relação organizacional flua amistosamente, é essencial que haja o compartilhamento dos planejamentos empresariais, bem como uma comunicação eficiente totalmente integrada e a clareza na delegação de cada tarefa. Resultando desta forma, um desempenho gratificante para a organização em geral.

O trabalho em equipe sempre estará presente no cotidiano de todos, e é exatamente por isso que deve-se aprender com cada dificuldade que surgir ao longo do caminho profissional, para que os próximos trabalhos exercidos sejam efetuados da melhor forma, e assim sucessivamente. Desenvolver uma visão sistêmica sobre o papel individual e coletivo é um dos primeiros passos para um profissional aprender a como trabalhar em equipe.

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

Considerado pelo mercado de trabalho como uma habilidade bastante valorizada, o comportamento dentro de uma equipe advém de competências individuais, portanto, quando seus próprios conhecimentos, ideias e experiências se unificarem na intenção de se chegar em um consenso, os grupos ficam mais resistentes e preparados

para enfrentar obstáculos. “Eu sou parte de uma equipe. Então, quando venço, não sou eu apenas quem vence. De certa forma termino o trabalho de um grupo enorme de pessoas!”. (Ayrton Senna).

Um ambiente corporativo composto por pessoas que se comunicam bem e colaboram sem problemas é mais harmonioso, melhorando significativamente a qualidade de vida de todos os envolvidos. Para isso, a classificação de um conjunto de habilidades sociais facilitadoras são indispensáveis:

- ❖ Comunicação Eficiente;
- ❖ Proatividade;
- ❖ Inovação;
- ❖ Confiança;
- ❖ Respeito.

Com o fornecimento de informações restritas da empresa escolhida, a Psicóloga da “Peres Moto Honda”, afirma que a coordenação das equipes é feita pelo Diretor, Gerente Geral e os Gerentes dos respectivos departamentos. Há a constituição de 3 equipes. Sendo organizadas como:

1. Equipe Administrativa: Recursos Humanos, Financeiro, Faturamento e Marketing;
2. Equipe de Vendas: Vendas de motocicletas e peças/acessórios;
3. Equipe de Pós-Venda: Oficina especializada.

A comunicação entre a Matriz e suas Filiais ocorre por meio de Reuniões interativas semanais via Skype, para manterem as definições de metas, planos e projetos. Resultando também, no funcionamento uniforme dos trabalhos em equipe nas concessionárias, visando sempre uma melhor performance.

Durante a entrevista, foi relatada a desmotivação para o trabalho em equipe de alguns colaboradores com relação aos próprios objetivos profissionais. Segundo a Psicóloga, onde há objetivos individuais mais específicos (neste caso os vendedores), percebe-se um trabalho melhor. Mas os coletivos ficam sempre um pouco mais distantes do ideal, principalmente nas equipes de Pós-Venda, que apresentam dificuldades de interação.

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

Mesmo sendo considerado um grande desafio a enfrentar, para que se consiga adquirir uma equipe próspera, é de grande importância que seja estabelecida uma cultura organizacional para o negócio dar certo. O primeiro passo, é o investimento em treinamentos internos para que todos desenvolvam competências comportamentais e gerenciais.

O segundo passo, é alinhar o comportamento da equipe com os valores da organização, fazendo uso de critérios de avaliação de desempenho que possam reger os valores da empresa. Desse jeito, cria-se uma atmosfera coerente perante as ações de todos os integrantes que compõem o grupo corporativo de uma empresa.

O ocasionamento de um resultado consideravelmente negativo nas relações interpessoais entre os membros da equipe, pode influenciar em um mau funcionamento dos setores/departamentos empresariais, pois mesmo que cada um tenha sua função específica, agir de forma isolada e autossuficiente, provoca uma disfunção no grupo. Um ambiente no qual possua ausência de uma convivência equiparada, conserva lugar para o não entendimento das diferenças, deixando assim de usá-las a favor do propósito do grupo, impactando todos os envolvidos nas relações profissionais.

Após o recolhimento dos dados sobre as dificuldades encontradas no trabalho em equipe da “Peres Moto Honda”, pode-se dizer que parte da equipe necessita de uma maior percepção sobre a importância da aquisição de novos conhecimentos, da mudança de atitudes e da visão de paradigmas. A interação social entre alguns funcionários poderia melhorar, principalmente nas equipes de Pós-Venda, pois nas equipes de Vendas, é sentido mais ambição e necessidades para alcance dos resultados.

A partir da visão sob o olhar do Encarregado de Marketing, obtivemos a seguinte resposta para a pergunta sobre as dificuldades enfrentadas: “A desigualdade na proatividade e comprometimento entre os colaboradores na cooperação da busca pelos



objetivos”. Podendo então, ser considerada semelhante com o ponto de vista dos outros colaboradores entrevistados.

Com base no conteúdo alcançado pelos componentes do grupo deste presente trabalho, experiências vividas no dia-a-dia, assim como, a matéria estudada ao longo deste período, é possível dizer que o verdadeiro obstáculo para se enfrentar durante a convivência entre equipes, se dá em atitudes contrárias, resultantes de uma desarmonia.

Como por exemplo:

- ❖ Irresponsabilidade;
- ❖ Desobrigação;
- ❖ Inflexibilidade.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

Para que uma empresa possa atingir seus objetivos de forma eficiente, é necessário diversos planejamentos e etapas. Uma das mais importantes é a comunicação, pois, de nada vale que todas as outras etapas estejam sendo feitas corretamente dentro de um planejamento, se não há um cuidado com o modo que vai se estabelecer a comunicação na empresa entre as equipes.

A comunicação pode ser de diferentes formas, para diferentes públicos, sejam eles internos ou externos da organização. É de suma importância que se perceba as diversas etapas que envolvem um processo de comunicação, e avaliar as diferentes formas com que se estabelece a mesma.

A importância da comunicação como ferramenta estratégica de gestão de uma empresa, deve ser sempre lembrada pelos profissionais por ser um processo extremamente significativo. Nesta parte do projeto, falaremos sobre a Comunicação Escrita e a Comunicação Oral dentro da organização citada.

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

Uns dos principais traços de comunicação escrita competente está na precisão vocabular. Escolher palavras que representam com clareza a exatidão ao que se pretende informar e ter a maior proximidade possível entre a ideia original e a ideia percebida.

Quando é desenvolvido uma mensagem escrita, deve-se considerar os diferentes sentidos para as palavras escolhidas e também as diversas possibilidades de interpretação dos seus leitores, buscando maior clareza possível.

De acordo com o Gestor da “Peres Moto Honda”, a comunicação na empresa é elaborada de forma padrão através dos departamentos responsáveis (Marketing e Recursos Humanos) em conjunto com a Gerência e Diretoria, como forma de buscar

sempre a padronização e identidade da marca, desta forma são evitados possíveis erros ortográficos em mensagens escritas, obtendo maior eficácia e objetividade.

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

A habilidade em dominar uma expressiva comunicação oral, seja dentro ou fora das organizações, envolve planejamento e faz com que o interlocutor entregue sua mensagem de maneira apropriada, seja ela de maneira formal ou informal.

A diferença entre a comunicação formal e informal seria basicamente sobre uma que é controlada e padronizada, enquanto a outra, por ser espontânea, exige que seja tratada com cuidado, sendo até certo ponto controlada para evitar boatos que possam disseminar assuntos controversos e assim influenciar o comportamento das pessoas, afetando todo o desempenho organizacional.

Na “Peres Moto Honda”, com pelo menos 24 horas de antecedência a pauta da reunião é comunicada aos envolvidos para melhor planejamento das mesmas. São enviadas através de um grupo no WhatsApp, assuntos específico que serão pautados.

As reuniões são feitas semanalmente, na maioria das vezes são formais e via Skype, para melhor interatividade entre as equipes de diferentes cidades. Os colaboradores são incentivados a participarem dando suas ideias e opiniões para melhor engajamento da empresa.

## 4. CONCLUSÃO

Foram apresentadas características observadas na empresa “Peres Moto Honda” para aprofundamento nos assuntos de Comportamento Humano nas Organizações, Comunicação e Expressão no ambiente organizacional.

Ao longo dos estudos sobre o ambiente da empresa, foi observado que a divisão de equipes é planejada de um modo em que todos os funcionários se sintam confortáveis, realizando suas devidas tarefas, agregando no funcionamento e chegando no resultado final esperado pela empresa.

De acordo com as entrevistas, concluímos que há uma certa desmotivação para o trabalho em equipe, onde os objetivos individuais são mais específicos e observamos que os grupos apresentam algumas dificuldades de interação.

A empresa “Peres Moto Honda” citada no Projeto Integrado, está com o clima balanceado e os funcionários parecem satisfeitos, porém, os gestores devem se atentar as pequenas falhas de comunicação que possam ter um significativo impacto negativo.

## REFERÊNCIAS

**Ayrton Senna inspira Mogi das Cruzes contra o Limeira nos playoffs do NBB.**

Disponível em:  
<<http://globoesporte.globo.com/sp/mogi-das-cruzes-suzano/noticia/2014/05/ayrton-senna-inspira-mogi-das-cruzes-contra-o-limeira-nos-playoffs-do-nbb.html>>. Acesso em: 16 de jun. de 2020.

**Comunicação Oral e Escrita Aplicada.** Disponível em:

<<http://www.ifcursos.com.br/sistema/admin/arquivos/17-36-14-ap0stilac0municaca0raleescritaaplicada.pdf>>. Acesso em: 18 de jun. de 2020.

**Desafios do Trabalho em Equipe.** Disponível em:

<<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 16 de jun. de 2020.

**Os Tipos de Comunicação.** Disponível em:

<<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/psicologia/os-tipos-de-comunicacao/62938#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20verbal%20abrange%20a%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%20e%20a%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20oral.>>. Acesso em: 18 de jun. de 2020.

**Planejamento Estratégico.** Disponível em:

<<http://sistemas.fesfsus.ba.gov.br/guiatrabalhador/TrabSEDE/arq/Planejamento%20Estrat%C3%A9gico.pdf>>. Acesso em: 16 de jun. de 2020.

**Significado de Equipe.** Disponível em:

<<https://www.significados.com.br/equipe/#:~:text=Equipe%20%C3%A9%20um%20conjunto%20ou,parte%20de%20uma%20competi%C3%A7%C3%A3o%20esportiva.>>. Acesso em: 16 de jun. de 2020.

## ANEXOS



Fachada Matriz Peres Moto em São João da Boa Vista/SP.