



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED LESTE
PAULISTA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS
PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED LESTE
PAULISTA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

CAMILA MARCONDES, RA 1012019100245

JOSIANE MARIA JANIZELI SASSARÃO BRAZ, RA 1012020100371

PATRICIA APARECIDA SILVÉRIO, RA 1012019100390

PEDRO LUÍS DEOLINDO NOGUEIRA, RA 1012019200150

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	11
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	15
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	19
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	20
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	26
4. CONCLUSÃO	30
REFERÊNCIAS	32
ANEXOS	36

1. INTRODUÇÃO

Orgulhosamente apresentamos nosso Projeto Integrado, falaremos sobre um tema de extrema importância no mundo empresarial; A comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

Escolhemos o Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista como referência para este tema tão importante, trata-se de uma Organização que é referência na região, sua principal área de atuação é a Saúde, o Hospital investe em tecnologia, em profissionais qualificados e garante melhores cuidados que favorecem a recuperação do paciente.

Oferecer toda assistência para seu tratamento médico e recuperação, proporcionar serviços que contribuam para seu bem estar durante a permanência no Hospital e Maternidade Unimed é seu maior objetivo. A todo momento, a equipe do Hospital e Maternidade Unimed está dedicada em acolhê-lo.

Mediante análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, citaremos alguns conceitos sobre a importância na comunicação empresarial, onde trata-se da maneira com que a corporação se comunica com o público interno, externo, fornecedores e comunidades em volta.

A comunicação é fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento com esses diferentes públicos, mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve.

Ao trabalhar dia a dia com a comunicação no ambiente de trabalho, a integração entre colaboradores aumenta, auxiliando no sucesso dos projetos e entendimento das informações.

Observamos mediante entrevista realizada com o departamento de Recursos Humanos do Hospital e Maternidade Unimed que a instituição atende a todos os requisitos citados acima, de maneira que vem em constante crescimento no mercado organizacional.

No Hospital e Maternidade Unimed o trabalho em equipe e as formas de comunicação utilizadas entre os colaboradores são muito satisfatórias, pois os funcionários estão sempre em constantes treinamentos que são oferecidos pela própria

instituição, estando também sempre atualizados sobre as normas e protocolos a fim de desenvolverem um trabalho harmonioso e satisfatório.

Para investir constantemente na segurança do paciente, melhora do atendimento e dos serviços oferecidos, o Hospital e Maternidade Unimed submeteu-se à avaliação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que testou e aprovou a qualidade dos serviços oferecidos.

O Hospital que adere ao processo de acreditação revela responsabilidade e comprometimento com a segurança, com a ética profissional, com os procedimentos que faz e com a garantia da qualidade do atendimento à população.

O Hospital e Maternidade Unimed é Acreditado com Excelência - Nível 3 pela (ONA) Organização Nacional de Acreditação.

- Vantagens do Selo de Acreditação:
- Mais segurança para pacientes e profissionais.
- Mais qualidade da assistência com critérios e objetivos concretos.
- Melhora contínua dos serviços.

A Gestão da Qualidade é responsável além da manutenção do Selo, implantar, analisar e acompanhar as ações de melhoria para garantir a qualidade do atendimento.

Apresentaremos logo abaixo, alguns conceitos de Comunicação Organizacional do ambiente de trabalho em três pontos base, prezados pela empresa escolhida para o Projeto Integrado.

Comunicação Interna: tem como principal objetivo promover o diálogo com os colaboradores e tornar o clima organizacional saudável. Envolve o fluxo de informações administrativas e também toda a comunicação feita com os colaboradores, através dos veículos formais ou informais. A importância da comunicação interna é singular para as empresas.

Comunicação Mercadológica: querer vender ou melhorar a imagem do produto/serviço a ser comercializado é o objetivo das ações mercadológicas. Desenvolvida através do marketing, propaganda, venda pessoal e outras práticas do ramo, a comunicação mercadológica desenvolve estratégias para empresas que querem se destacar no mercado. Dizemos aqui que ela é uma ponte entre a sua empresa, outras organizações, consumidores e potenciais clientes.

Comunicação Institucional: desenvolvida através da imagem corporativa, propaganda institucional, assessoria de imprensa e afins, a comunicação institucional tende a gerenciar as diretrizes da comunicação empresarial. Ou seja, o objetivo é criar uma imagem positiva da empresa para a imprensa, sociedade e colaboradores.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para esse trabalho foi o Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista, que tem sua atuação específica na área da Saúde.

Razão Social UNIMED LESTE PAULISTA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - FILIAL, com sede na cidade de São João da Boa Vista, Estado de São Paulo, situada na rua Orlando Fracari, nº 730, Bairro Recanto do Bosque, CEP 13.874-430, devidamente inscrita no CNPJ/SP sob o nº 53.678.264/0002-46.

Foi inaugurado em 23 de Setembro de 2000, possui 56 leitos de internação; sendo: 46 leitos de Enfermaria/Apartamento e 10 leitos de UTI (Unidade de Terapia Intensiva) e conta com 499 colaboradores; sendo: 226 apoio, 221 assistencial, 43 administrativos e 09 aprendizes.

O Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista conta com grupos multidisciplinares que atuam no Pronto Atendimento, na UTI (Unidade de Terapia Intensiva), no Centro Cirúrgico, na Hemodinâmica, na Internação e no Berçário.

Missão:

Promover o cuidado da saúde com humanização, atendimento de excelência, qualidade e eficiência na prestação de serviço médico hospitalar à comunidade.

Visão:

Consolidar a sustentabilidade da Instituição por meio da inovação tecnológica, investindo no capital humano e ampliação da infraestrutura de atendimento.

Valores:

Segurança, Sustentabilidade, Eficiência, Inovação, Compromisso com a vida, Humanização, Qualidade e Ética empresarial.

Política:

Comercial - Participação crescente no mercado de prestação de serviços hospitalares.

De Clientes - Atendimento humanizado com qualidade e efetividade.

De Médicos - estímulo à participação da gestão.

De Recursos - Investimento responsável e sustentável.

Tecnológica - Investimentos compatíveis e necessários as características do hospital.

De Resultados - Crescimento contínuo com prioridade nos serviços.

Da Gestão - Aprimoramento permanente da gestão como instrumento para obter os melhores resultados.

3. PROJETO INTEGRADO

Neste tópico vamos falar sobre grupos de trabalho e equipes de trabalho, analisar a dificuldade de se trabalhar de forma harmoniosa conjunta e íntegra, e como melhorar o trabalho em equipe.

Utilizaremos a empresa Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista como forma de análise, onde veremos como se dá o trabalho em equipe e a valorização do trabalho em equipe dentro da organização.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

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 que gestores e colaboradores entendam a distinção de cada um desses termos para que suas 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 a serem consideradas, para que enganos não aconteçam na execução dos processos organizacionais.

Grupos de trabalho

O grupo de trabalho refere-se a uma quantidade de pessoas que possuem competências e habilidades semelhantes e compartilham o mesmo espaço de trabalho.

Porém, ao estabelecerem as metas a serem atingidas, as atividades são realizadas de forma individual, pois um trabalho não depende do outro e não existe colaboração entre as partes, podendo até mesmo haver competição entre os profissionais.

Outra característica do grupo de trabalho é a existência de hierarquia (gestores, coordenadores e colaboradores). Esse é um contexto profissional que pode gerar deficiências, problemas de relacionamento interpessoal e diferenças de valores.

Equipe de trabalho

Em uma equipe de trabalho, as pessoas agem em busca de um objetivo em comum. Os profissionais não realizam suas atividades de forma individual e as atividades de um integrante complementam o que foi executado pelo outro, sendo que a cooperação de todos garante que o resultado desejado seja verdadeiramente alcançado.

Na equipe de trabalho existe a presença de um líder, mas todos os membros trabalham de forma linear. As funções de cada um são bem definidas, mas os profissionais realizam suas atividades com sinergia para que os objetivos estipulados sejam atingidos.

Esta maneira de realizar o trabalho cria um ambiente criativo, com comunicação holística, troca de experiências e transparência. Os conflitos e críticas podem até existir neste contexto, mas geralmente são resolvidos por meio da troca de feedbacks e são vistos como uma forma de crescimento e aprendizagem para todos os membros da equipe.

Equipes e Grupos de trabalhos

Resultados:

No que diz respeito aos resultados que precisam ser alcançados, quando falamos em grupos, a responsabilidade por alcançá-los ocorre de forma individual, ou seja, cada pessoa é responsável pelo seu próprio resultado.

Já no caso das equipes, se uma pessoa não atinge suas metas e objetivos, todos sentem-se responsáveis, uma vez que ganhar ou perder depende da ação conjunta de todos membros.

Esforço:

Dentro dos grupos, cada pessoa que faz parte dele se esforça individualmente para alcançar os resultados que almeja, nos processos dos quais fazem parte. Já quando falamos em termos de equipe, as metas são coletivas e o trabalho de todos os seus membros se complementam, para que assim seja possível alcançar os objetivos comuns a todos.

Relações interpessoais:

Todos nós sabemos que, dentro ou fora das organizações, é preciso cultivar relações saudáveis, pois assim o alcance de metas, objetivos e resultados se torna muito mais efetivo.

No que diz respeito às equipes de trabalho, é realmente assim que acontece, as pessoas que as compõem fazem questão de construir relacionamentos verdadeiramente positivos, pois sabem que isso torna o dia a dia profissional muito mais leve e com chances maiores de trazer resultados extraordinários.

Agora, quando falamos em grupos de trabalho, os seus componentes não necessariamente precisam estabelecer relações interpessoais com os demais para terem um bom desempenho. Muitas vezes esses relacionamentos praticamente não existem.

Habilidades e competências:

Os indivíduos que fazem parte de um grupo de trabalho têm competências únicas, que os ajudam a alcançar as metas e objetivos a que se propõem. Eles fazem questão de desenvolver cada uma delas, no sentido de ter um desempenho cada vez melhor, porém, por realizarem seus trabalhos de forma independente, estas habilidades não obrigatoriamente complementam às dos demais membros do grupo.

Quando partimos para a esfera das equipes, observamos que cada um de seus membros são incentivados a desenvolver continuamente suas habilidades e competências, principalmente através da construção de relacionamentos saudáveis, o que faz com que todos tenham a oportunidade de melhorar o seu desempenho constantemente.

Como fortalecer a união entre os colaboradores da empresa

Mesmo sendo bastante comum a existência de grupos de trabalho no meio corporativo, com profissionais que trabalham de forma individual e se preocupam apenas com suas metas e interesses, com a comunicação falha entre gestores e os outros colaboradores, a competitividade alta e o feedback algo pouco valorizado, é possível fortalecer a união em meio aos profissionais que fazem parte de um negócio.

Para que esse ciclo seja interrompido e se crie um bom ambiente de trabalho, é fundamental que o gestor mude a cultura organizacional da empresa. Dessa forma, ele será capaz de contribuir para o desenvolvimento de profissionais comprometidos, integrados uns aos outros, que reconheçam o valor do trabalho em equipe, compreendam a missão da organização, lidem de forma positiva com os feedbacks, entenda que todos são responsáveis pelo sucesso ou fracasso da empresa e realizem suas atividades com excelência.

Liderança:

O líder é o principal responsável pela condução de uma equipe ou de um grupo. Neste sentido, a união dos colaboradores dentro da empresa depende bastante de suas ações, da forma como ele se comunica com cada um dos profissionais que estão sob sua liderança, da maneira como procura entender as especificidades, características, personalidade, sonhos, anseios, entre outros pontos de todos eles, que o ajudarão elaborar estratégias eficientes para mantê-los unidos, trabalhando em prol de algo maior, que é o sucesso coletivo e da empresa como um todo.

O papel de cada um:

Após entender as características profissionais de cada indivíduo, é preciso definir os papéis e funções que estes vão assumir dentro da empresa. Fazer isso é essencial, pois torna claro os objetivos individuais e coletivos que eles precisam atender, o que, conseqüentemente, dá liberdade e autonomia para atuarem, independentemente de estarem em um grupo ou em uma equipe

Soma de habilidades:

O que líderes, gestores e empresários devem se empenhar em fazer uma soma de habilidades distintas, para que assim haja cada vez mais espaço para a diversidade e todos tenham a oportunidade de contribuir para a melhoria constante dos processos organizacionais com o seu melhor.

Dialogar sempre:

Outro ponto essencial para que a união tenha espaço entre os colaboradores de uma empresa, independentemente de fazerem parte de grupos ou equipes, é manter um canal aberto para que eles sempre dialoguem uns com os outros. Incentivar esta prática é fundamental, pois além de trazer resultados verdadeiramente efetivos para a organização de uma forma geral, também lhes dá a oportunidade de interagirem, se questionarem, ouvir as opiniões e sugestões dos colegas, sempre levando em consideração o respeito pelo jeito de ser do outro e sua maneira de trabalhar.

Feedback:

Contar com o feedback como ferramenta de melhoria contínua e também de incentivo da união entre os colaboradores é algo essencial para o alcance de resultados extraordinários neste sentido. Estimular líderes e comunicar a seus colaboradores os pontos em que eles estão acertando e onde precisam melhorar é algo que vai lhes ajudar a potencializar seus talentos.

Além disso, ao observarem esta prática constante na organização, eles poderão também levá-la ao seu dia a dia e, com o tempo, estarão contribuindo com a evolução de seus colegas de trabalho, lhes oferecendo feedbacks, que lhes darão a oportunidade de crescer e se desenvolver continuamente.

Desejo de colaborar:

Mesmo que façam parte de grupos de trabalho, os profissionais com este perfil também podem ser incentivados a, sempre que necessário, colocarem-se à disposição para colaborarem com os colegas, no dia a dia dentro da empresa, ajudando-os no que for preciso, para que todos alcancem seus resultados individuais e os objetivos que a organização almeja.

Despertar este desejo em todos é primordial, pois assim é possível realizar um trabalho de excelência nos negócios, já que as pessoas que fazem parte dele estarão empenhadas em se ajudar mutuamente, contribuindo, assim, para o alcance da alta performance individual e coletiva.

Ações simples como estas podem fazer toda a diferença, não só para que a empresa se destaque no mercado em que atua, mas também para que seus colaboradores tenham a oportunidade de melhorar continuamente e crescerem em suas carreiras, como sempre sonharam.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Todas as atividades profissionais que demandem do trabalho humano, necessitam que sejam feitas com dedicação. A coletividade, o trabalho em equipe são fundamentais para que qualquer tarefa seja realizada com determinação e dedicação.

O trabalho em equipe significa agrupar um conjunto de pessoas e desenvolver determinadas ações que visam um só propósito, um só objetivo.

A equipe consegue trabalhar de forma em que seus integrantes sabem exatamente o que a outra está fazendo, suas ideias e seus esforços são direcionados para um objetivo em comum.

Todos dentro da equipe são responsáveis pelas atividades exercidas. Portanto cada membro é responsável pelo sucesso de uma tarefa bem feita, ou pelo fracasso de uma operação mal sucedida.

A equipe trabalha diferente do grupo. Nos grupos o trabalho é feito de forma em que atividades são feitas conforme o proposto, mas seus membros não sabem o que os demais pensam ou sentem em relação às tarefas exercidas, e o resultado não passa além do esperado.

Já na equipe seus membros sentem e sabem exatamente o que a outra está pensando, agem de maneira simultânea, tudo é para o bem de todos.

O trabalho não é individual, tudo é feito para o bem geral de todos os membros. Portanto uma equipe poder ser um grupo, mas nem todo grupo pode ser uma equipe.

12 fatores para impulsionar o trabalho em equipe na sua empresa

Profissionais capazes de realizar trabalho em equipe colaboram para o desenvolvimento de um ambiente harmonioso, criativo e que gera resultados.

Habilidades para o trabalho em equipe

1. Administração de conflitos:

Uma equipe é formada por duas ou mais pessoas. Só isso já é o suficiente para que conflitos apareçam no dia a dia.

Portanto, saber lidar com as características diferentes de cada integrante da equipe, conseguir conciliar interesses individuais, conversar e estabelecer uma relação de confiança entre todos é primordial.

2. Comunicação:

Não se trata apenas de saber comunicar, falar claramente. Uma equipe só alcança bons resultados com harmonia se todos praticarem a escuta ativa.

Por escuta ativa, entenda aquele modo de ouvir em que você está 100% concentrado no que o outro está dizendo, não tenta antecipar o pensamento ou sua conclusão, você permanece ouvindo de verdade.

3. Atitude proativa:

Ter atitude é muito importante, agora, é fundamental ter atitude proativa, ou seja, estar disposto a ajudar e a resolver os problemas que surgem.

Isso contribui no desenvolvimento de toda a equipe, gera motivação e vontade de fazer acontecer em todos.

4. Criatividade:

É a habilidade de agir de forma inovadora, fugir dos padrões na solução de problemas e pensar de forma original, fora da caixa.

Voltando ao desenho animado, observo como os filhotes trabalham muito bem em equipe, demonstrando, em diferentes níveis cada uma dessas habilidades.

Estímulos que fortalecem uma equipe

Partindo-se da premissa de que os profissionais selecionados para trabalharem juntos possuem abertura adequada ao trabalho em equipe, existem algumas técnicas simples de motivação de equipes.

1. Comemore: Não é preciso esperar alcançar o objetivo final para comemorar. Pequenas conquistas são passíveis de pequenas comemorações. Ressaltar a importância do trabalho em equipe no sucesso intermediário alcançado é uma excelente forma de incentivar o comportamento de todos.
2. Receba e forneça feedback: Uma equipe precisa saber se está indo na direção correta e se pode contribuir com o líder com suas opiniões sobre processos e soluções.
3. Líder presente: Um verdadeiro líder está ao lado de sua equipe em todos os momentos. É fácil liderar uma equipe quando os resultados são positivos e tudo está dando certo, o desafio do líder é estar à frente quando tudo parece dar errado. Uma equipe é reflexo do seu líder, portanto, esteja à frente independentemente da situação.

Fatores que impedem o trabalho em equipe

Todos os profissionais buscam seu espaço dentro das organizações. Estar entre os destaques da empresa, gerando resultados, também faz parte do jogo corporativo.

Porém, os benefícios de um projeto desenvolvido em equipe só podem ser colhidos quando entendemos que os resultados deste time nada mais são do que a somatória dos esforços individuais de todos os seus membros.

Assim, existem alguns comportamentos que minam o trabalho em equipe, dificultando a obtenção dos resultados esperados. Alguns deles, são:

1. Individualismo:

“Cada um por si e Deus por todos”. Essa frase não combina em nada com equipe, embora ainda existam profissionais que creem que sozinhos são melhores do que em conjunto. Eu prefiro o pensamento da Clarice Lispector que diz “quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe”.

Sem o apoio de um time, uma equipe direcionada aos mesmos objetivos, diante do primeiro tropeço ou crise, a chance de um fiasco é maior.

2. Má gestão:

A liderança de um gestor despreparado é fatal para o trabalho de uma equipe. Quando o líder não consegue estabelecer um ambiente de confiança, com profissionais com perfis complementares e, portanto, diferentes, e sem a combinação das 4 habilidades que apresentei anteriormente, o grupo está fadado à frustração e ao insucesso.

3. Falta de flexibilidade:

Pessoas diferentes trabalhando em um mesmo projeto, em uma mesma equipe, não pensam da mesma forma.

Assim, estar aberto às ideias dos demais e congregar as diferenças para que se encontrem ações mais assertivas contribui para a evolução da equipe.

4. Falha na comunicação:

Costumo dizer que em cada 10 equipes, 11 têm problemas na comunicação. Elas acabarão com qualquer intenção de se chegar a algum lugar comum.

Como falha de comunicação, estão informações divergentes, ausência de escuta ativa, falta de troca de experiências e de conhecimentos, não estar aberto a ouvir críticas e a receber feedbacks.

5. Falta de colaboração

“Quando um não quer, dois não fazem”. Essa frase resume o problema da falta de colaboração dentro de uma equipe.

O líder de um grupo precisa saber identificar as pessoas mais abertas a colaborarem entre si para que os resultados apareçam.

Assistindo à série animada, é possível identificar quando problemas como esses acontecem.

Algum filhote que tenta resolver um problema sozinho ou que não se demonstra aberto à ideia de outro filhote para uma outra solução acaba em maus lençóis, tendo que voltar à estaca zero, rever suas atitudes, ter a humildade de reconhecer seus erros e tentar novamente, agora com outra postura.

Mediante a contextualização realizada acima sobre o Trabalho em Equipe, concluímos que a Empresa escolhida, Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista, preza muito pelo assunto em questão, pois todos os funcionários são altamente aptos em desenvolver um bom trabalho em equipe.

Cada Gestor ou Líder de determinados setores conduzem sua Equipe de forma que possam colaborar e alcançar as metas estabelecidas pela instituição.

As Equipes no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista são compostas por setores, funções e atividades, citaremos alguns setores que contribuem para o trabalho em Equipe, sendo estes;

Departamento de Recursos Humanos, Departamento Pessoal, Departamento de Enfermagem, Intercâmbio, Portaria, Recepção de Internação, Recepção do Pronto Socorro, Recepção de Laboratório, Setor de Higiene, entre outros, que fazem parte da grande estrutura do Hospital.

O Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista conta com o setor de NDH (Núcleo de desenvolvimento Humano), setor que desenvolve e gerencia diversos treinamentos que contribuem para o desenvolvimento do trabalho em Equipe, os treinamentos abordam conteúdos teóricos e práticos, possibilitando assim que os funcionários interajam durante os treinamentos.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe.

Os processos de uma organização são permeados por relações entre pessoas. Dessa forma, os colaboradores são dependentes mutuamente, ou seja, precisam uns dos outros para conseguir realizar suas funções.

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

Os profissionais do setor de vendas precisam dos colaboradores do setor de produção, que por sua vez, dependem de um gestor de processos e assim em diante.

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

Essas atitudes também influenciam a produtividade e a vontade de realizar trabalho em equipe dos demais membros. A empresa, ao se deparar com esse tipo de ações, deve buscar dialogar com esse determinado funcionário para entender quais fatores estão gerando seus comportamentos.

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

- Individualismo
- Diminuição na produtividade da empresa
- Prejuízo ao surgimento de novas idéias e decisões
- Conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo)
- Desmotivação dos demais funcionários
- Frustrações nos demais membros

Cada situação depende do contexto em que os membros estão inseridos. Entretanto, existem alguns passos práticos que podem auxiliar no trabalho em equipe.

Respeito: É preciso ter respeito de diversas formas. Os colaboradores devem refletir sobre o senso de justiça, não é respeitoso deixar tudo para uma única pessoa resolver. Porém, essa situação às vezes demonstra dois lados da moeda, pois a pessoa que costuma executar tudo pode também não estar sabendo aceitar o trabalho feito de outra forma. Então, é preciso respeitar as experiências e habilidades dos demais, mesmo que esses tenham formas diferentes de realizar tarefas, é preciso aceitar as diversidades opinativas.

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.

Planejamento: A organização é importante para que todos tenham consciência de quais são suas tarefas dentro do trabalho em grupo. É necessário que todos saibam qual o objetivo da tarefa que estão cumprindo.

Comunicação não-violenta e eficaz: É recomendável buscar informações sobre a atividade antes que ela aconteça, assim evita-se achismos durante a sua execução. Os diálogos devem ser positivos, sem ironias ou palavras depreciativas, pois essas não acarretam resultados produtivos. Os desentendimentos não são ruins se focados nos problemas e nas soluções deles, sem se tornarem pessoais. Debates, quando feitos de forma madura geram ações construtivas.

Participação: Alguns colaboradores têm dificuldades em se posicionar nas tarefas em equipe, devido a timidez ou baixa autoestima em relação às suas capacidades. Não deixe o medo tomar conta de você, fale de maneira calma e se posicione. Porém, a estagnação de alguns funcionários também pode ter raízes no comodismo, nesse caso, cabe ao RH ou ao gestor cobrar envolvimento.

Comprometimento e pró-atividade: 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, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

Saber ouvir: Cada pessoa é única e tem formas diferentes de pensar e agir. Por isso, é preciso ter em mente que nem sempre suas sugestões serão as melhores diante dos contextos. Ouça o que os outros têm a dizer e respeite suas respectivas opiniões.

Não fazer fofocas: A fofoca é um grande problema durante um trabalho em equipe. Comentar sobre o outro “pelas costas”, pode ser bastante prejudicial para a

autoestima de determinado funcionário e gerará uma sensação de desconfiança dentro do grupo.

Não deixar conflitos pendentes: A melhor forma de resolver um problema é dialogando com os envolvidos. Conflitos quando guardados em silêncio podem acarretar em mágoas e baixa autoestima; como resultado, o grupo não trabalhará de forma engajada. Quando necessário solicite ajuda do setor de RH.

Feedback: Uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas. Aprenda a dar e receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar quais são os problemas e o que pode ser corrigido. Nunca leve para o pessoal, mantenha-se fiel a fatos e dados. Entenda que quem recebe o feedback não precisa obedecer ao que você diz que está errado. Saiba que a pessoa só mudará o que fizer sentido para ela.

Quando receber um feedback, escute, tenha empatia com quem fala, perceba o ponto de vista e pergunte o que for necessário para entender melhor o que levou você a receber esta avaliação. Depois da conversa, reflita sobre o que aconteceu, entenda o que você pode mudar e se realmente faz sentido fazer mudanças no seu comportamento.

Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

No Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista, o acompanhamento das dificuldades no trabalho em equipe é feito pelo líder de cada setor em parceria com o departamento de Recursos Humanos, que diariamente fazem a gestão destas equipes onde posteriormente são apontados e geridos os conflitos através da Avaliação de Análise de Desempenho e conversa de feedback com os colaboradores para manter um acompanhamento contínuo do seu desempenho.

Para elaboração desse Projeto Integrado, apesar da distância entre os participantes, não tivemos dificuldade no trabalho em equipe; pois, realizamos a distribuição das atividades em partes iguais e conforme cada membro da equipe

concluía sua parte disponibilizava o conteúdo através do grupo de whatsapp para feedback dos demais, buscando assim uma maior qualidade na entrega do projeto.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

É mega importante para as organizações empresariais a eficácia das comunicações, tanto escrita e oral.

A comunicação escrita conforme 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.

Nas empresas a comunicação escrita é usada em e-mail, relatórios e apresentações.

Segue abaixo instruções para a construção de um melhor texto

1. Pense antes o que pretende escrever e comunicar: Isso torna menor a possibilidade de algo sair incorretamente.
2. Seja simples e claro no uso das palavras: Quanto mais claro o assunto mais fácil a compreensão do leitor. Use a menor quantidade de palavras sem comprometer o conteúdo e a finalidade da mensagem.
3. Tome cuidado com a ortografia.
4. Use um vocabulário adequado à situação.

A comunicação oral segundo site Maestro Virtuale é : “ um tipo de interação na qual uma mensagem entre dois ou mais pessoas usando para isso o código de voz linguagem natural e a transportadora é transmitida”.

Para o sucesso na comunicação verbal segue as seguintes instruções

1. Seja objetivo e mantenha o foco.
2. Escute com atenção.
3. Tome cuidado com a linguagem corporal
4. Use exemplos para argumentar.

5. Feedback : Sempre ouça o retorno para que saiba que o que foi repassado foi entendido com clareza e para que não restem dúvidas.

A comunicação vai além do fato de dizermos algo para pessoas, mas também fazer que ela compreenda bem o que foi dito sem que ocorra más interpretações. Conforme é citado no site Ibc Coaching: “Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho”.

Em função disso é muito importante para a empresa que a comunicação, tanto escrita quanto oral seja tratada como peça fundamental para mudar e transformar as atitudes dos colaboradores, conforme também é citado no site Ibc Coaching: “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”. Com uma boa comunicação traz para a empresa um melhor trabalho e melhores resultados, pois as equipes tendem a trabalhar melhor em grupo porque existe um bom entendimento entre eles, mas para que tenha esse resultado o conteúdo deve ser bem entendido pelos colaboradores, para que seja utilizado de forma correta o que foi comunicado.

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. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente pode causar para as empresas?

O que é comunicação eficaz?

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 que neste parágrafo eu falei sobre os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vou ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que 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.

E por falar em 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. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

Porque é importante investir em uma comunicação eficaz ?

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Pode soar como exagero, querida pessoa, mas não é. Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe, poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

Diante disso, é essencial que você, seja empreendedor, empresário ou colaborador de uma empresa, perceba como é importante garantir que a comunicação dentro das organizações seja realmente eficaz, pois ela contribui de maneira positiva com o equilíbrio organizacional.

Dicas para desenvolver a comunicação eficaz na sua organização

Agora que conseguimos entender o quão importante é ter uma comunicação cada vez mais eficaz no ambiente corporativo, vou compartilhar com você algumas dicas

para que você consiga desenvolver e acelerar este processo em seus negócios. Continue a leitura e confira:

Avalie o cenário

No dia a dia das organizações é muito importante que os colaboradores e a empresa estejam alinhados quanto aos objetivos a serem alcançados, para que assim, todos caminhem juntos em direção aos resultados extraordinários. Sendo assim, é através da comunicação eficaz que a organização conseguirá criar uma cultura corporativa, onde cada membro da equipe entende quais são os valores, crenças e regras de conduta da empresa.

Neste sentido, para iniciar o processo de desenvolvimento de uma comunicação assertiva e transparente em seus negócios, é primordial que o seu primeiro passo a ser dado seja reunir os gestores e líderes da sua empresa, para avaliarem se a comunicação existente contribui positivamente com a cultura corporativa e também com todos os processos que citei nos parágrafos anteriores deste texto. Caso a resposta não seja satisfatória, vejam o que pode ser feito, levando em consideração o cenário da organização em si, buscando e pesquisando ferramentas que lhes ajude a reverter esse quadro.

Conheça o seu receptor

Quando se diz que cada indivíduo é único não é algo dito aleatoriamente. Cada pessoa tem a sua própria construção de significados, que é pautada por toda uma carga cultural adquirida durante toda a sua existência. Ou seja, as pessoas não agem igual, pois suas formas de pensar são embasadas em questões culturais e particulares.

Com isso, a forma de se expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na comunicação influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida.

Devido a isso, é importante entender quem é o seu receptor, para que assim você consiga se comunicar com ele, de uma maneira que seja mais fácil para que ele compreenda e também para que a sua mensagem seja recebida exatamente da forma como você transmitiu, sem interpretações dúbias no futuro.

Invista na cultura de feedbacks

O processo de comunicação deve estar em evolução contínua, sendo aperfeiçoado todos os dias. Para isso, o feedback é uma ferramenta de suma importância, pois ele dá a oportunidade de conversarmos com nossos receptores, no sentido de entender se a mensagem que transmitimos foi bem compreendida, se eles necessitam de mais informações, entre outros pontos, assim como eles também podem nos ajudar com sugestões, dizendo de que forma podemos melhorar estes processos dentro da empresa, para que se tornem verdadeiramente eficazes e contribuam com o trabalho de todos.

Dessa maneira, assegure-se do retorno da mensagem que foi transmitida, certifique-se se ela cumpriu com o objetivo e, de fato, gerou a atitude esperada. Caso isto não ocorra, o que você pode fazer é passar a informação novamente, porém, dessa vez, utilizando mecanismos que a deixem mais clara, usando outros meios e palavras, por exemplo.

O ideal aqui, na implementação da cultura de feedback, é que todos procurem entender quais são as dúvidas, a fim de esclarecê-las, e melhorar cada vez mais a comunicação existente entre cada um que faz parte da organização.

Atente-se para o uso da língua portuguesa.

Um das situações, que ainda observamos bastante nos mais diversos tipos de empresas, é o uso incorreto da língua portuguesa, seja de forma falada ou escrita. Por mais que tenhamos acesso à uma infinidade de informações, bem como facilidade para aprimorar nossos conhecimentos, muitos de nós ainda comete inúmeros pecados linguísticos, o que acaba por prejudicar consideravelmente a comunicação no ambiente organizacional.

Sendo assim, é essencial que antes de falarmos algo ou, principalmente, de escrevermos um e-mail ou ainda aquela mensagem no bate-papo do trabalho, independentemente das pessoas com as quais estejamos conversando, nós façamos o exercício de nos certificarmos se estamos nos comunicando corretamente, ou seja, se as palavras estão ortográfica e gramaticalmente certas, se cada uma delas está transmitido a mensagem com o sentido que queremos transmitir, entre outros cuidados, que farão

com que a comunicação seja de fato eficaz e alcance o seu objetivo, que é passar informações, sem que hajam erros de interpretação, tanto decorrentes de nossa parte, quanto do receptor.

Cultive o hábito de, sempre que tiver em dúvida sobre como dizer ou escrever isso ou aquilo, pesquisar antes, seja na internet ou em um dicionário, pois isso não é vergonha nenhuma e vai te ajudar no aprimoramento de seus conhecimentos e em seu repertório com o passar do tempo.

No Hospital e Maternidade Unimed se utiliza muito a comunicação escrita, os setores se comunicam frequentemente por este meio. Devido a constantes treinamentos realizados pelo setor de NDH (Núcleo de Desenvolvimento Humano) são mínimas as dificuldades para a elaboração de e-mails na instituição, pois este setor gerência e aprimora os conhecimentos para a utilização correta da ferramenta disponibilizada.

O Hospital conta também com o setor de Recursos Humanos que semanalmente encaminha dicas por e-mail, sobre comunicação escrita, comunicação oral e dicas de ortografia, onde acaba auxiliando muito para uma comunicação escrita eficaz.

Segue abaixo um exemplo de e-mail formal, utilizado para comunicação entre convênios no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista.

Prezados, boa tarde !

Primeiramente em nome da Unimed Leste Paulista venho solicitar desculpas pelo ocorrido, porém, mediante análise pós cirúrgica de nossa Auditoria Médica (in loco), foram constatadas algumas divergências nas codificações cirúrgicas encaminhadas previamente.

Solicito gentilmente, que sejam reanalisadas conforme arquivo XML encaminhado via sistema.

Agradecemos pela compreensão.

Atenciosamente;

Equipe do Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista.

No e-mail acima, inicialmente foram abordados conteúdos de cunho negativo devido às divergências de codificações encaminhadas previamente, porém o e-mail foi cordial, claro e breve, pois reconhece o equívoco onde ao mesmo tempo aborda conteúdo de cunho positivo.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

No cenário atual, é sabido a importância da comunicação para a sobrevivência de uma organização, e para que esta tenha sucesso é necessário que os dois tipos de comunicação, formal e informal, sejam avaliados com atenção.

A comunicação formal é a comunicação endereçada através dos canais de comunicação existentes no organograma da empresa, é derivada da alta administração. A mensagem é transmitida e recebida dentro dos canais formalmente estabelecidos pela empresa na sua estrutura organizacional. É basicamente a comunicação veiculada pela estrutura formal da empresa, sendo quase toda feita por escrito e devidamente documentada através de correspondências ou formulários.

Já a comunicação informal, é aquela desenvolvida espontaneamente através da estrutura informal e fora dos canais de comunicação estabelecidos pelo organograma, “sendo todo tipo de relação social entre os colaboradores. É a forma dos funcionários obterem mais informações, através dos conhecidos ‘boatos e rumores’” (Watanabe, 2009).

Geralmente, a comunicação informal veicula mensagens que podem ou não ser referentes às atividades da empresa. Através dela pode-se conseguir mais rapidamente mensurar opiniões e insatisfações dos colaboradores, ao ter uma idéia mais ampla do clima organizacional e da reação das pessoas aos processos de mudança. (Gomes, Cardoso e Dias, 2008)

Através da utilização destes dois tipos de comunicação em uma empresa, podemos perceber a eficácia de cada uma, e os obstáculos a serem enfrentados, para conduzir da melhor forma os fluxos comunicacionais.

Quem trabalha em um ambiente corporativo sabe que as reuniões fazem parte da rotina de trabalho de uma empresa bem-sucedida e eficaz. Isso porque muitas decisões importantes a respeito da empresa não podem ser simplesmente tomadas de forma

autoritária e precisam ser discutidas internamente com todas as partes envolvidas. Vamos explorar algumas técnicas para desenvolver e conduzir reuniões de forma produtiva:

O líder dá o tom

Se você é o líder da reunião, saiba que é o facilitador, que tem a responsabilidade de dar um tom positivo e produtivo e promover uma interação saudável entre os participantes.

Para tanto, prepare-se para a reunião. Isto é: tenha os objetivos muito bem definidos e revise-os pouco antes, bem como os resultados esperados e a agenda.

Você terá que ajudar os membros do grupo a manterem-se focados no tema e a avançar nas definições. Faça um breve projeto de reunião, estabeleça uma agenda para ela e enquadre a reunião dentro disso.

O facilitador eficaz consegue manter os integrantes da equipe no foco do assunto, garantindo que os temas abordados sejam elaborados, conseguindo os resultados desejados.

Uma reunião ativa, que movimenta os temas, preparando os integrantes da equipe para avanços no desenvolvimento do trabalho e na solução dos problemas é o objetivo a ser alcançado

Prepare os participantes

Não tem como fazer uma reunião produtiva sem a preparação dos participantes.

Para isso, use a tática do pré-trabalho. Dias antes da reunião foque os integrantes da equipe no assunto. Dê-lhe tarefas referentes ao que será tratado, forneça informações novas e complementares.

Faça um roteiro de itens. No início da reunião, faça referências aos itens do pré-trabalho, conduzindo os participantes a passar o tempo inicial focando no material recebido, que é essencial para alcançar os objetivos.

Dessa forma, os resultados serão a prova da importância da preparação e da solidez da liderança.

Use os itens do pré-trabalho na reunião

Durante a reunião, vá utilizando os itens do pré-trabalho como um fio condutor. Se alguém entrar por outros assuntos, gentilmente, mas com firmeza, conduza o grupo de volta ao foco. E faça com que cada item esteja construído e consolidado antes de passar para o próximo.

Usar o tempo destinado à reunião de maneira efetiva entusiasma a equipe pelo tema e ainda constrói autoestima e admiração de uns pelos outros. As pessoas se sentem parte de algo maior que a rotina diária.

Envolva os participantes

Cada equipe de trabalho tem vários tipos de personalidades presentes nas reuniões. Assim, existem colegas de trabalho tranquilos, apressados, que tentam dominar cada assunto para impor-se aos demais, retraídos que só escutam e não falam e outros tipos.

Quer saber como fazer uma reunião produtiva, apesar de tantas diferenças? Ora, para facilitar a integração de todos, envolva e engaje cada participante na realização dos objetivos da reunião.

- Acalme os apressados e dominadores;
- Faça perguntas aos mais tímidos e introspectivos;
- Coordene o espaço e tempo de cada um;
- Anote o que vai sendo dito resumidamente.

Assim, você terá um resumo da reunião para cobrar encaminhamentos e os participantes terão mais responsabilidade com os compromissos que fazem.

Consiga uma integração: cuide que toda a equipe se engaje no trabalho e não que apenas um se sobressaia e empurre os outros numa direção.

Pontue a reunião com itens de ação

Agir em função do que for produzido na reunião é o objetivo. Para conseguir isso da equipe, pontue a reunião com itens de ação específica.

Nomeie a ação e defina muito bem o nome da pessoa que se comprometeu a realizar aquele item. Coloque uma data para a consecução do item e explicitamente verbalmente o que constitui a conclusão do item da ação, fazendo uma espécie de acordo com o responsável.

Discuta cenários e barreiras

Enquanto a reunião se desenvolve, provoque ou acolha, se alguém manifestar, a visualização dos cenários na rotina do dia a dia, as barreiras que podem ser enfrentadas para que os membros da equipe alcancem os resultados de cada item.

Trate as barreiras como coisa natural. E sugira soluções: comprometa-se com encaminhamentos que são de sua responsabilidade e deixe o caminho aberto para auxiliar se a equipe precisar. Não tem como fazer uma reunião produtiva sem mostrar comprometimento.

Defina a data da reunião seguinte

É importante sinalizar a data da próxima reunião ou, pelo menos, aproximadamente. Assim os membros da equipe sabem que, até lá, deverão ter feito alguns avanços e agirão nesse sentido.

Nas conversas de rotina, faça referências à próxima reunião, valorize a participação de cada um individualmente e comente o quanto achou a última reunião produtiva.

No Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista as reuniões são agendadas conforme as necessidades de se discutir assuntos diversos em nível de Administração Hospitalar ou Liderança entre setores.

Quando se trata de reuniões em nível de Administração quem conduz é o Administrador ou o Diretor Hospitalar. As reuniões podem ser individuais com cada líder de setor, com parte da equipe, ou até mesmo com toda equipe de liderança.

Quando se trata de reuniões entre setores, geralmente o líder do setor ao qual originou-se o assunto a ser tratado fica responsável em convocar os demais líderes do Hospital que julgar necessário para participação. Este também será responsável pela condução, desfecho e agendamento de novos encontros, caso necessário.

As reuniões são agendadas previamente através do e-mail corporativo, com o assunto em questão, data, local e horário; assim todos tem tempo de se preparar melhor e contribuir para que a reunião seja produtiva. Geralmente são realizadas durante o expediente; com tempo pré-estabelecido para não atrapalhar a rotina dos setores.

Quando se trata de reuniões no próprio setor, quem conduz é o líder. O agendamento é comunicado de forma verbal ou escrita aos membros da equipe; pode também ser anexado o aviso em livro de plantão ou mural do setor. O líder de setor realiza as reuniões conforme necessidades específicas da rotina de trabalho.

O líder de cada setor realiza também uma reunião trimestral; individual com cada membro da equipe, para dar um feedback sobre a Análise de Desempenho e Resultados do colaborador. Esta análise serve para avaliar o desempenho do colaborador em vários quesitos, como: proatividade, assiduidade, pontualidade, conhecimento e qualidade no trabalho, responsabilidade, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, entre outros. É um momento para pontuar elogios ou melhorias ao profissional.

Com a equipe de liderança, quem realiza a reunião trimestral é a coordenadora do departamento de Recursos Humanos; também com o mesmo objetivo.

Prezando por reuniões produtivas e por uma comunicação eficaz, o Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista busca constantemente melhorar a comunicação oral e o relacionamento interpessoal das equipes. Assim, garante uma maior produtividade e eficiência nas tarefas desenvolvidas.

4. CONCLUSÃO

Finalizamos esse trabalho com a certeza da importantíssima função da comunicação nas organizações empresariais, notamos que tudo deve ser estrategicamente bem executado para um bom funcionamento, trabalhando esses fatores, desde os líderes, gerentes e colaboradores, abrangendo todos os funcionários, mostrando assim que a empresa é uma grande engrenagem.

Para que se obtenha sucesso é necessário que todas as peças que são os colaboradores, trabalhem em harmonia para que cheguem em um resultado satisfatório.

Analisando todo o conteúdo apresentado nesse trabalho, reconhecemos a importância da comunicação organizacional e como desenvolvê-la de maneira clara, precisa e capaz de acompanhar as mudanças do mundo globalizado. Esse é o segredo para manter uma equipe alinhada, que se identifique com os valores e a cultura da empresa.

Para se ter uma ideia do quanto a comunicação é importante no cenário empresarial, mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da empresa, a direção dos esforços pode seguir um caminho diferente do esperado ou podem acabar sendo desmotivados com o tempo.

Ter um plano que envolva tanto comunicação externa como interna gera melhor otimização de processos, mais segurança, agilidade no trabalho e credibilidade da imagem da empresa.

A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento entre a empresa e os funcionários, permitindo que os resultados entregues sejam melhores, uma vez que estes estarão mais motivados a vestir a camisa da empresa.

A comunicação deve inspirar a construir cada vez mais relacionamentos que tenham valor e condição de interpretações corretas na vida organizacional.

A empresa sobre qual escolhemos para esse trabalho, Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista, é um grande exemplo deste contexto organizacional; pois, demonstra alcançar com excelência as estratégias para melhoria contínua da comunicação e organização de suas equipes; alcançando assim lugar de destaque no mercado e se tornando Hospital de referência em sua região.

REFERÊNCIAS

➤ **No texto: COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

➤ **Nas Referências:**

CURY, Gilberto. Como transformar grupos em equipes. **SBPNL**, c2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?time_continue=6&v=74lodlAHKaY&feature=emb_logo> . Acesso em: 11 de jun. de 2020.

GRUPOS e equipes na organização, **Unifeob**, c2020. Disponível em: <https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah_ua_dinamica/18553110#topo> . Acesso em: 11 de jun. de 2020.

ENTENDA qual a diferença entre grupo e equipe de trabalho, **IBC**, 18 de jul. de 2019. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/entenda-qual-diferenca-entre-grupo-e-equipe-de-trabalho/>>. Acesso em: 12 de jun. de 2020.

➤ **No texto: DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

➤ **Nas Referências:**

Disponível em: <www.unimedlestepaulista.com.br> Hospital Unimed Informações fornecidas pelo Departamento de Recursos Humanos do Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista.

➤ **No texto: COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

➤ **Nas Referências:**

Equipe IBC, A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NAS ORGANIZAÇÕES, 14 de dez. de 2018, Disponível em <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>> Acesso em 11 de jun. 2020

COMUNICAÇÃO ORAL: CARACTERÍSTICAS ELEMENTOS, TIPOS, VANTAGENS. Disponível em <<https://maestrovirtuale.com/comunicacao-oral-caracteristicas-elementos-tipos-vantagens/>> Acesso em 11 de Jun. de 2020

Passadori, CONHENÇA 5 DICAS PARA MELHORAR SUA COMUNICAÇÃO ESCRITA, Disponível em

<<https://passadori.com.br/conheca-5-dicas-para-melhorar-sua-comunicacao-escrita/>>

Acesso em 11 de jun de 2020

RODRIGUES, Anna Carolina. 13 SOLUÇÕES PARA MELHORAR A COMUNICAÇÃO, 21 de abril de 2014. Disponível em

<<https://exame.com/carreira/13-solucoes-para-melhorar-a-comunicacao/>> Acesso em

11 de jun. 2020

➤ **No texto: DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

➤ **Nas Referências:**

Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos, 04 de abr. de 2019. Disponível em: <

<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em 01 de jun. de 2020.

AGUIAR, Patrícia Bonfim. As 06 maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe, 12 de maio de 2016. Disponível em:

<<https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar>>. Acesso em 01 de jun. de 2020.

PIRES, Manoela Arlete. Como são tratadas as dificuldades no trabalho em equipe no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista. Entrevista concedida à Josiane Maria Janizeli Sassarão Braz, em 05 de jun. de 2020.

➤ **No texto: EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

➤ **Nas Referências:**

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NAS ORGANIZAÇÕES Disponível em:

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>> Acesso em 26 de maio de 2020.

PIRES, Manoela Arlete. Exemplo de e-mail sobre a comunicação escrita no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista. Entrevista concedida à Camila Marcondes em 05 de jun. de 2020.

PIRES, Manoela Arlete. Informações sobre a Eficácia da comunicação escrita no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista. Entrevista concedida à Camila Marcondes em 05 de jun. de 2020.

➤ **No texto: EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

➤ **Nas Referências:**

Comunicação Formal e Informal. Disponível em: <
<https://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal>> Acesso em 28 de maio de 2020.

Como fazer uma reunião produtiva: 7 passos para não desperdiçar o precioso tempo da equipe, 22 de agos. de 2018. Disponível em: <
<https://www.siteware.com.br/reunioes/como-fazer-reuniao-produtiva/>> Acesso em 02 de junh. de 2020.

PIRES, Manoela Arlete. Como são conduzidas as reuniões no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista. Entrevista concedida à Josiane Maria Janizeli Sassarão Braz, em 05 de jun. de 2020.

➤ **No texto: INTRODUÇÃO**

➤ **Nas Referências:**

A importância da comunicação nas organizações <
<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.Xscj9WhKjIU>< acesso em 21 de maio de 2020.

Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista <
<https://www.unimedlestepaulista.com.br/o-hospital-e-maternidade-unimed>< acesso em 21 de maio de 2020.

➤ **No texto: O TRABALHO EM EQUIPE**

➤ **Nas Referências:**

A importância do trabalho em equipe < Disponível em: <
<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/a-importancia-do-trabalho-em-equipe/48382> Acesso em 26 de maio de 2020.

12 fatores para impulsionar o trabalho em equipe na sua empresa< Disponível em<
<https://blueprintt.co/blog/2018/08/24/como-estimular-o-trabalho-em-equipe/> Acesso em 27 de maio de 2020.

PIRES, Manoela Arlete. O trabalho em Equipe no Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista. Entrevista concedida à Camila Marcondes em 05 de jun. de 2020.

➤ **No texto: CONCLUSÃO**

➤ **Nas Referências:**

LIMA, Higor. A importância da comunicação nas organizações. Disponível em:

< <https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes> >

Acesso em 17 de jun. de 2020

ANEXOS

Hospital e Maternidade Unimed Leste Paulista



Certificações



