



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SINERGIA TELECOM**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SINERGIA TELECOM**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Katiussa S. D. Borges Pereira, RA 1012019100201

Odessa Layla Gaffo Martins, RA 1012019100055

Rafane Marques Paulino, RA 1012019100251

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	3
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	3
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	4
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	5
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	6
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	6
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	8
<b>4. CONCLUSÃO</b>	10
<b>REFERÊNCIAS</b>	11
<b>ANEXOS</b>	12

# 1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho veremos o quão importante é a comunicação entre as equipes na organização. Através dela podemos alcançar os objetivos desejados ou afundar completamente as estatísticas da empresa.

Quando a comunicação do emissor é limpa e direta o receptor consegue entregar o trabalho com satisfação, assim a empresa consegue alavancar e se destacar no meio em que ela atua, hoje em dia podemos perceber que existem vários meios para que a comunicação organizacional seja entregue para os colaboradores de forma clara e objetiva, alguns exemplos são jornais, revistas, e-mails, redes sociais, sistemas próprios de gestão, entre outros.

Quando a organização não possui um bom relacionamento de comunicação com os seus colaboradores a empresa não consegue se destacar no segmento em que ela atua, pois, seus funcionários sempre estão mal-humorados, estressados e desanimados já que não existe comunicação entre seus líderes e com isso a empresa não consegue atingir suas expectativas. O diferencial hoje em dia está nas pessoas, está na comunicação que elas têm umas com as outras.

## 2.DESCRICÃO DA EMPRESA

Neste projeto apresentaremos a comunicação entre as equipes no contexto organizacional da empresa Sinergia Telecom, registrada sob o CNPJ 12.362.595/0001-04, Rua Tiradentes 305 – Centro, na cidade de Espírito Santo do Pinhal – SP.

Esta empresa atua no ramo de internet fibra óptica e teve início no ano de 2017, onde os sócios buscavam inovar e proporcionar uma internet de qualidade para os moradores da cidade.

Em 2018 a provedora ganhou destaque em ser a primeira com conexão 100% fibra óptica na cidade.

## **3.PROJETO INTEGRADO**

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

Embora os resultados sejam fundamentais para uma empresa, o modo como eles serão atingidos também adquiriu uma grande importância na atualidade.

A preocupação com a maneira como os colaboradores se relacionam e se comunicam se tornou uma realidade nas organizações. Elas conhecem o poder que um ambiente favorável exerce quanto ao sucesso nos negócios.

Por isso, uma política sólida de comunicação organizacional é essencial para integrar e motivar os colaboradores, além de ter capacidade de alinhá-los aos valores implícitos na sua cultura.

Neste aspecto as equipes da Sinergia Telecom são treinadas para ter uma ótima relação com os demais colaboradores e principalmente com os clientes, garantindo assim posição de destaque entre as empresas locais do mesmo segmento. Por se tratar de uma empresa que atua com tecnologia, são utilizadas diversas ferramentas internas para garantir este resultado, inclusive, com inteligência artificial (atendimento automatizado via WhatsApp). A pessoalidade nas relações internas e externas é um dos valores da empresa, e é diariamente incentivado pelos gestores, que sempre estão em busca de novas ferramentas e cases de sucesso para implementação.

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

O conceito de trabalho em equipe está relacionado a capacidade de várias pessoas unir esforços para alcançar um mesmo objetivo, um dos pontos positivos desse tipo de trabalho é a possibilidade do compartilhamento de ideias e conhecimentos, somando diversas habilidades com o objetivo de atingir a meta final.

Pessoas com perfil de engajamento, tolerância, capacidade de compartilhar ideias e capacidade de integração, tem mais facilidade para colaborar com trabalhos em equipe, fazendo com que o resultado seja o sempre o melhor possível.

Hoje as empresas buscam cada vez mais este tipo de perfil, pois quando são somados a capacidade e conhecimento individual, são garantidos melhores resultados.

### 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Existem vários pontos que tornam o trabalho em equipe difícil de executar, citaremos alguns;

**Confiança:** Para um bom trabalho em equipe, temos que confiar que o colega irá se dedicar e entregar um bom trabalho;

**Respeito:** São pessoas com diferentes pensamentos, que desenvolvem trabalhos de maneiras diferentes, mas nem por isso deve ser considerado errado, a equipe deve respeitar essas diferenças;

**Comunicação:** Aprender a se comunicar é primordial que a comunicação seja clara e objetiva, aprender a escutar e falar na hora certa é a chave para se relacionar com outras pessoas;

**Comprometimento e pró-atividade:** Cada membro da equipe deve buscar maior qualidade possível em sua entrega, se atentando ao objetivo e disposto a resolver os problemas juntamente com a equipe;

A maior dificuldade encontrada para o sucesso deste PI, é sem dúvida a impossibilidade de encontros presenciais para elaboração do trabalho, o contato está sendo totalmente virtual, dependendo mais ainda do comprometimento e uma comunicação assertiva por parte dos membros.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A eficácia da comunicação não está ligada apenas a saber dizer algo as pessoas, ela consiste também em fazer com que o outro lado, entenda o que está sendo dito sem que haja má interpretação da mensagem a ser passada.

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

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas nos auxiliando a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafia nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

#### **1. Escrever não é falar**

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral – falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes dos do outro. Devemos analisar a linguagem oral como algo que serve de suporte à escrita.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

## **2. Seja profissional e cordial**

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

## **3. Primeira pessoa, sempre**

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

## **4. Fale a linguagem do leitor**

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas.

## **5. Regras de etiqueta**

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios.

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

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso.

Uma Comunicação Eficaz tem o poder de influenciar, conquistar e desenvolver competências. É a chave que proporcionou ao homem desde o início dos tempos todo conhecimento e, através de sua evolução é que vivemos hoje todo progresso econômico de nossa sociedade.

Comunicação eficaz no contexto empresarial acontece quando existe uma perfeita troca de informações, utilizando-se para isso, um conjunto de procedimentos e técnicas, estabelecendo um canal de interação para o alcance dos objetivos tanto entre os clientes internos quanto os clientes externos da organização.

A comunicação empresarial é um elemento tão importante, que faz parte da estratégia empresarial.

O bom uso da comunicação ajuda nas rotinas de trabalho, fazendo com que equipes entendam o que a empresa espera delas e executam com maior eficiência.

Mas é preciso tomar cuidado, pois o contrário, pode levar empresas para péssimos níveis de desempenho.

Trazendo prejuízos não somente no relacionamento interno entre funcionários, como má eficiência e resultados abaixo do esperado.

Por isso prezar por uma comunicação assertiva dentro do ambiente de trabalho é o ideal para toda empresa que deseja manter ótimos níveis de desempenho, continuar sendo competitiva e ter uma cultura organizacional positiva.

## 5 dicas para uma Comunicação Eficaz

**1 – Boa Dicção:** o uso correto das palavras e sua pronúncia, faz com que o conteúdo da mensagem seja bem entendido pelo receptor.

**2 – Saber evidenciar conhecimentos:** é a projeção de uma personalidade forte e segura, com capacidade de se colocar no lugar do outro, e moldar sua comunicação para convencer e vender suas ideias.

**3 – Ser bom ouvinte:** para constituir uma comunicação eficaz, precisa haver perfeita troca de informações, por isso, saber ouvir é tão importante quanto saber falar.

**4 – Cooperação:** se o canal transmissor das informações for bem utilizado e seus receptores tiverem um completo entendimento da mensagem, conseqüentemente, acaba surgindo um espírito de ajuda, ou seja, acabam comprando a ideia, tornando a comunicação assertiva.

**5 – Geração de bons relacionamentos:** se o conteúdo de uma mensagem, for bem transmitido, certamente vai gerar menos conflitos pessoais, cultivando bons relacionamentos no dia a dia de trabalho.

Com tanta tecnologia e novas formas de nos comunicarmos, precisamos cada vez mais buscar maneiras para termos uma Comunicação Eficaz no meio empresarial.

## 4. CONCLUSÃO

Baseando nas informações contidas neste PI, compreendemos que para o sucesso de uma organização além de todos os outros fatores como recursos financeiros, uma boa administração, planejamento, é muito importante a comunicação, ela deve ser passada de forma assertiva e clara, uma falha na transmissão pode gerar transtornos, as vezes irreparáveis. Mensagens são transmitidas a todo momento sendo de forma verbal ou escrita, elas devem ser claras e em uma linguagem de fácil entendimento.

Elencamos possíveis dificuldades encontradas durante a execução de um trabalho em grupo e algumas valiosas dicas de como ser um comunicador assertivo e executar um trabalho em equipe com excelência, alcançando juntos o objetivo desejado pela empresa.

Também é possível a elaboração de um treinamento personalizado, melhorando ainda mais o desempenho dos colaboradores, gerando um melhor resultado.

“A comunicação eficaz é aquela que diz o que precisa ser dito, nem mais nem menos. Apenas o necessário!” (WILDBERGER, 2020).

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Patricia Bonfim de Aguiar. *As 6 Maiores Dificuldades de REALMENTE se Trabalhar em Equipe*. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar>>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CHIVALSKI, Vivien. *Comunicação Escrita Eficaz nas Empresas*. Disponível em: <<https://opiniaorh.com/2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

LEMBRAR ou não lembrar, eis a questão. Disponível em: <<https://www.significadosbr.com.br/trabalho-em-equipe>>. Acesso em: 07 jun. 2020.

LEMBRAR ou não lembrar, eis a questão. Disponível em: <<https://www.pensador.com/frase/Mjc4OTkzNA/>>. Acesso em: 07 jun. 2020.

NEGÓCIOS, Atitudes e. *5 Dicas para uma Comunicação Eficaz no Trabalho*. Disponível em: <<https://atitudeenegocios.com/5-dicas-para-uma-comunicacao-eficaz-no-trabalho/>>. Acesso em: 14 jun. 2020

## ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.

