



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

**UNIFEOB**

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**

**UNIFEOB**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

JENEFFER CRISTINA SERRANO ,RA:1012019200324

THAINARA DA COSTA FONSECA ,RA:1012019200378

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>3</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	3
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>	<b>9</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>12</b>

# **1. INTRODUÇÃO**

Este Projeto Integrado tem como objetivo mostrar a importância do comportamento e da comunicação entre as equipes no local de trabalho de acordo com as informações da empresa UNIFEOB.

O Trabalho em equipe e a Comunicação é essencial para o bom funcionamento da empresa, isso nos leva a ter uma visão clara de que toda atividade depende da comunicação e quando isso falha pode gerar grandes danos. A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento da empresa com os funcionários, permitindo que os resultados entregues sejam melhores, isso porque estes estarão mais motivados a fazerem parte da mesma.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

UNIFEOB – Centro Universitário Fundação de Ensino Octávio Bastos, CNPJ 59.764.555/0001-52 sem fins lucrativos, localizada em São João da Boa Vista -SP, exerce atividades do ramo estudantil, cuja, principal atividade é oferecer cursos Superiores - Bacharelado, Licenciatura, Tecnólogos, Online e Pós Graduações.

Atualmente a Unifeob conta com cerca de 5000 mil estudantes de variadas regiões, onde ela retém 4 Pólos sendo, 1 em São João da Boa Vista - Sede para cursos Presenciais e EAD, 1 em Poços de Caldas - EAD, 1 em Araras - EAD e 1 em Mogi Guaçu - EAD também.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

As pessoas tem o papel principal quando se fala em organização, com isso é importante que elas se sintam importantes para que se motivem mais a trabalhar.

Segundo o dicionário o verbo motivar significa “dar motivo a, criar circunstância favoráveis, estimular, despertar interesse ou entusiasmo”. Entendemos que a motivação é uma “força impulsiva” que leva a satisfação pessoal e também os objetivos da organização que atua.

Os comportamentos positivos e negativos podem contribuir para o clima organizacional da empresa. mas das atitudes de forma positivas seria o respeito entre funcionários, respeitar a fala de outro colega e sua opinião.

Segundo a equipe IBC, qualquer tipo de ação que possa gerar mal estar em qualquer integrante do ambiente de trabalho é um comportamento negativo e por este motivo, deve ser evitado.

O comportamento organizacional tem como objetivo prever, controlar e explicar o comportamento, uma simples maneira de conhecer melhor seus colegas de trabalho.

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

O trabalho em equipe surge quando um grupo cria um esforço coletivo para trabalhar ou resolver um problema. Um grupo de pessoas que se dedicam para realizar um trabalho, por vontade própria ou não.

Quando bem administrado, o trabalho em grupo só tem vantagem para a empresa, desde que a gestão daquela área saiba o melhor lugar para cada colaborador, sendo assim é possível obter melhores resultados.

Os melhores objetivos a serem alcançados depende muito da motivação que o grupo está tendo, portanto é de extrema importância a empresa investir em ações motivacionais para seus colaboradores.

Na Unifeob, especialmente no setor da central de relacionamento o trabalho em equipe é primordial, pois os trabalhos são realizados através de um grupo de colaboradores responsável por cada parte específica, a organização é realizada pelos gestores da área onde cada colaborador melhor se encaixa.

Dentro do setor, trabalham três áreas diferentes, são elas:

O Financeiro, como o próprio nome já diz é responsável pelo contato dos alunos com acordos, descontos, bolsas, dívidas e até mesmo quando um aluno deseja realizar o trancamento ou cancelamento.

A área N2, é responsável pela parte interna do contato com aluno, com a conferência de documentação pessoal do aluno, confecção de documentos como históricos, declarações, certificados e muitos outros. É de extrema necessidade que essa área esteja em perfeita harmonia com a área seguinte, chamada de N1.

O N1 é a “parede” responsável pelo acolhimento de qualquer pedido, seja de professor, funcionários e os alunos. Qualquer pedido relacionado com a parte administrativa/aluno é dever do N1 acolher e resolver a solicitação, muitas vezes encaminhar o pedido ao N2 e solicitar auxílio ou que dê retorno ao solicitante.

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

Uns dos maiores problemas é encontrado na má gestão em atividades em equipe, sendo que, as atitudes dos membros afetam direto na produtividade da empresa, fatores que contribuem com as dificuldades de se trabalhar em equipe mais comum são indivíduos com baixa tolerância a frustrações.

Segundo os gestores da área administrativa da empresa Unifeob, a maior dificuldade no trabalho encontra-se na falta de comunicação entre as equipes, e colaboradores. A partir de uma coleta de informações identificamos que dentro do setor há um POP (Procedimento Operacional Padrão) a fim de solucionar tanto as dúvidas de novos colaboradores como os dos que estão lá já faz algum tempo. Porém, por ser uma ferramenta pouco utilizada, algumas vezes erros podem ser gerados pela dúvida e com a falta da comunicação em pedir auxílio.

Uma sugestão para que a Unifeob, tenha uma comunicação mais fluente, seria deixar o pop de um setor em outro setor, assim quando surge-se por exemplo uma dúvida em como o outro setor opera, seria sanada e a decisão, seja em, dar uma informação a um aluno, ou até mesmo solicitar algo fosse mais assertiva.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação eficaz e eficiente pode levar uma organização a obter conhecimentos e informações que poderão levá-la a atingir uma vantagem competitiva impossível de ser replicada por seus concorrentes, pois uma boa comunicação está embutida na cultura organizacional, a qual envolve valores e crenças da própria organização.

Comunicar-se bem não é apenas transmitir com êxito a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor. Afinal, a comunicação é a troca de entendimento. Por isso, só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor.

E, como bem sabemos, a boa comunicação no mundo empresarial não é apenas realizada de forma oral, em telefonemas e reuniões. As decisões clamam por documentos que as formalizam. Exatamente por isso é que a escrita é um processo fundamental para a boa comunicação. Portanto, é um recurso que precisa ser aprendido.

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

É indiscutível a importância da comunicação escrita, Por meio da comunicação escrita é possível para uma empresa:

- Solicitar: requisitar, requerer, pedir, rogar, rogar com insistência e com urgência;
- Informar: avisar, instruir, confirmar e dar parecer sobre o assunto;
- Documentar: juntar documentos a, provar determinado fato com documentos.

Na maioria das vezes o leitor de um documento tem pouco tempo para leituras extensas, nem sempre conhece o autor do texto e pouco interesse tem no texto; lê porque precisa ler, não porque quer. A leitura de uma correspondência obriga o leitor a

interromper seu trabalho. Se ela não for direto ao assunto, o leitor a arquiva ou a descarta. Por isso deve-se usar uma linguagem formal, correta do ponto de vista gramatical, mas direta, recorrendo a palavras do dia a dia, que facilitem a compreensão do leitor.

Para a comunicação escrita é imprescindível que exista as seis peças da estrutura da comunicação:

- Remetente, emissor ou locutor: quem envia a mensagem;
- Destinatário, receptor ou alocutário: quem recebe a mensagem e deve produzir uma resposta para o remetente;
- Código: Língua Portuguesa. Usam-se palavras claras, objetivas para obter respostas rápidas e uniformes;
- Repertório: valores, conhecimentos culturais, geográficos e afetivos presentes em cada indivíduo;
- Mensagem: conteúdo enviado de forma atraente ao destinatário a fim de estimulá-lo a produzir uma resposta;
- Veículo: é o modo pelo qual o remetente irá “conduzir” a mensagem, por meio de relatórios, CI, fax, bilhete etc.

Para que a comunicação seja eficaz é preciso que a escrita seja clara e também seja feita com concisão, elegância.

Um texto empresarial não reflete apenas o trabalho de quem o redigiu, ele reflete toda a empresa. Por isso a importância de se preocupar com a clareza, concisão e correção ao redigir em nome de uma empresa, a fim de evitar uma imagem negativa dela.

De acordo com a empresa Unifeob - Central de relacionamento, a comunicação escrita acontece da seguinte maneira, uns dos trabalhos que envolvem a comunicação escrita é o atendimento virtual e o e-mail.

O atendimento virtual é realizado pelo o aluno ou pelo próprio colaborador a pedido do aluno, de acordo com o que foi solicitado no atendimento é passado para equipe responsável, fornecer um documento ou resolver um problema .

O e-mail é basicamente o mesmo processo, mas utilizam também para a comunicação interna de funcionários do mesmo ou de outro setores.

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

A Comunicação Oral é o tipo de comunicação que as pessoas mais utilizam, pois gera bem-estar e faz parte de nossas vidas. É a comunicação que mais pode gerar decisões rápidas em meio á tantas informações, o nível de entendimento é maior e mais transparente, problemas são resolvidos com mais praticidade e menos burocracias, economiza nosso tempo e pode incentivar um trabalho em equipe a ter uma energia melhor .

A comunicação informal é espontânea, é um tipo de relação social entre colaboradores, amigos, família e muitas das vezes não requer uma linguagem culta nem necessita de regras. Ela pode ser referente a atividades da empresa ou não, porém devemos estar atentos a comunicação verbal, formal ou informal devemos saber o que dizer e o modo de falar, pois a maneira que falamos com um amigo não é a mesma que devemos falar com um colega de trabalho ou um Líder por exemplo.

Já a comunicação formal é basicamente algo que já foi planejado , com uma linguagem devidamente certa para o momento ,devendo seguir algumas regras como por exemplo ao fazer uma reunião ter conhecimento do assunto , prestar atenção no tempo para que não fique cansativo ,praticar antes para que no momento não tenha medo de falar ou fique ansioso ,e conhecer o público também é algo bacana pois é possível adquirir mais envolvimento e adequar nossa linguagem a quem está ouvindo. Estar bem preparado é essencial para que a comunicação com o próximo seja clara e eficaz .

Na Central de relacionamento acontece toda a semana uma reunião chamada UGB, nela os funcionários e gestores discutem o trabalho realizado na semana, utilizam um gráfico com todas as informações necessários para aquele setor, como por exemplo, tempo de espera, tempo de atendimento, qualidade do atendimento e se o aluno está satisfeito ou não com o atendimento. Através desta reunião todos ficam a par do que está acontecendo no setor e o que pode ser feito para melhorias. Esta reunião acontece toda sexta-feira e são os próprios funcionários que apresentam as porcentagens dos gráficos.

## **4. CONCLUSÃO**

Podemos dizer que Unifeob zela pela comunicação entre funcionários e clientes para melhor atendê-los. Percebemos que a Central de relacionamento tem uma forte relação entre gestores e funcionários facilitando maior comunicação entre ambos.

Quando se trata de comunicação entre equipes de maior número nem sempre sai como planejado, em nossa pesquisa não foi diferente, existem ainda algumas dificuldades mas nada que uma boa reunião e um bom uso das ferramentas disponibilizadas para comunicação não resolva esse problema.

Estamos em uma fase da vida onde as coisas mudam de uma maneira muito rápida, por isso é fundamental reconhecer a importância da comunicação e do trabalho em equipe, é importante desenvolvê-lo com clareza, eficácia e capacidade para acompanhar as mudanças.

Sem uma boa comunicação a empresa pode ter uma série de prejuízos, tanto no financeiro como na imagem, por isso é preciso investir em qualificação para os colaboradores, para que ela esteja sempre atualizada e não perca seus objetivos.

Através de nossas pesquisas podemos afirmar que a Unifeob sempre procura o melhor para ajudar e satisfazer o aluno, como alunos nós ficamos muito honrados pela atenção que nossa instituição nos dá.

## REFERÊNCIAS

Comunicação Escrita. Portal Educação, São Paulo. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/comunicacao-escrita/17560#:~:text=Para%20a%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%20%C3%A9,pe%C3%A7as%20da%20estrutura%20da%20comunica%C3%A7%C3%A3o%3A&text=Remetente%2C%20emissor%20ou%20locutor%3A%20quem%20envia%20a%20mensagem%3B&text=Destinat%C3%A1rio%2C%20receptor%20ou%20alocut%C3%A1rio%3A%20quem,uma%20resposta%20para%20o%20remetente%3B&text=C%C3%B3digo%3A%20L%C3%ADngua%20Portugue>. Acesso em: 15/06/2020.

ESPINHA, Roberto. 5 vantagens do trabalho em equipe. Artia, 2018. Disponível em: <https://artia.com/blog/5-vantagens-do-trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 11/06/2020.

IBC, equipe. Comportamento humano no trabalho. Instituto brasileiro de coaching, 2019. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-no-trabalho/>. Acesso em: 11/06/2020.

Nossa história. Unifeob, 2019. Disponível em: <https://unifeob.edu.br/>. Acesso em: 09/06/2020.

Significado de trabalho em equipe. Significado, 2019. Disponível em: <https://www.significados.com.br/trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 09/06/2020.

VANETTI, Laura. Comunicação eficaz: sua importância nas organizações. Rh Portal, 2016. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/comunicacao-eficaz-sua-importancia-nas-organizacoes/>, Acesso em: 11/06/2020.

## ANEXOS

