



UNIFEOB

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

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO COMERCIAL

PROJETO INTEGRADO

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

ESCRITÓRIO CONTABILIDADE SANTA CLARA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

ADMINISTRAÇÃO

GESTÃO COMERCIAL

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ESCRITÓRIO CONTABILIDADE SANTA CLARA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

LUCIANA PRADO BORGES, RA 1012020101028
PATRICIA DE SOUSA SILVA, RA 1012020101070
RODRIGO TEODORO CONTINI, RA 1012020101062

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	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	11
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO



O presente artigo tem o intuito de destacar a Comunicação Organizacional como sendo uma habilidade interpessoal, que consiste na capacidade de se relacionar com as pessoas desenvolvendo um trabalho em equipe. Só existe a comunicação entre as pessoas quando a mensagem é compreendida pelo seu receptor e essa informação é apresentada de forma clara e direta, considerando sempre a linguagem apropriada.

Para que uma empresa possa desenvolver suas atividades e atingir seus objetivos, é necessário realizar diversas etapas e níveis de planejamento, que vai desde as questões mais simples até as mais complexas, com isso a comunicação é essencial no ambiente empresarial para que se tenha uma melhora na produtividade dos colaboradores.

Segundo Pinho (2006), “O processo de comunicação ocorre no momento em que o emissor emite uma mensagem ao receptor, por intermédio de um meio, através de um canal. O receptor decodificará a mensagem que pode chegar até ele com algum ruído (bloqueio,

filtragem) e, então, a partir daí produzirá o feedback, a resposta àquilo que lhe chegou.”

Em vista disto uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que as informações sejam divulgadas de forma inadequada, melhora o ambiente contribuindo a criatividade e facilita a liderança das equipes.

Tipos de Comunicação:



Tendo vários tipos de Comunicação como: a pessoal ou impessoal; formal e informal; horizontal, transversal ou circular

- Comunicação pessoal: quando é de uma pessoa específica e impessoal quando é direcionada a pessoas indeterminadas;
- Comunicação Formal: quando é planejada e informal quando é transmitida de maneira espontânea;

- Comunicação Horizontal: quando a comunicação é entre colegas de mesmo nível; já a transversal quando ocorre entre pessoas de departamentos diferentes, e circular quando a comunicação é participativa e ocorre entre pessoas que fazem parte com um todo.

Podemos perceber a importância da interação e de uma comunicação eficaz que englobe todos os colaboradores e departamentos da organização.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa, Escritório Contabilidade Santa Clara, CEI nº 393400061907, situada a Rua Lucio dos Santos nº 13, Jardim Santa Clara no município de São João da Boa Vista, SP, de propriedade da Contadora Sra. Ana Maria Borges Scacabarozi, Graduada no ano de 1994 na Faculdade de Administração e Economia – FAE, hoje denominada UNIFAE, realizando as atividades de “Prestação de Serviços Contábeis”.

Com uma carteira em torno de trinta empresas, à dez anos prestando serviços na área contábil para todos os tipos de empresas, MEI - Microempreendedor Individual, ME e EPP - Micro e Pequenas Empresas; de abertura de empresas, alterações, encerramento de empresas, apuração e análises de impostos Federais, Municipais e Estaduais, entregas de Declarações e Relatórios Acessórios que serão utilizados para melhor funcionamento e desempenho administrativos, comerciais e financeiros.

Prestamos esclarecimentos aos clientes com suporte através de e-mails, vídeo conferências, WhatsApp e atendimento presencial, toda e qualquer informação prestada é conforme a legislação em vigor. Nesse momento de PANDEMIA, o atendimento presencial está reduzido, seguindo as orientações da Vigilância Sanitária, atendendo desta forma apenas casos para assinatura de documentos. O restante das tratativas estão sendo resolvidas pelos meios de comunicação acima mencionados.

Existe uma equipe formada por três colaboradores, sendo um colaborador na área fiscal, um na área contábil, um na área trabalhista e previdenciária, e somente a

proprietária é a encarregada chefe, e os outros três com suas atividades citadas acima dividem o mesmo nível hierárquico.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O comportamento Organizacional é o estudo de três fatores determinantes do comportamento das organizações: sendo o indivíduos, grupos e estrutura. Essa análise busca encontrar soluções para estabelecer um clima harmonioso, garantindo o engajamento e motivação de cada colaborador.

Segundo CHIAVENATO, 1999. “A estrutura na era da informação é mais provisória e não definitiva, os cargos e funções são desenhados e redesenhados em função das mudanças no ambiente e na tecnologia. Algumas organizações mais sujeitas a mudanças abandonaram os órgãos/departamentos fixos e trabalham com equipes multifuncionais com atividades temporárias dirigidas a missões específicas e objetivos exclusivos. Ou se transformam numa organização virtual, funcionando sem limites de tempo e nem de espaço. Os locais de trabalho são coletivos para favorecer o trabalho em equipe, com pouca utilização de papel ou necessidade de grandes arquivos, pois agora temos a “nuvem” ”

Os colaboradores na empresa carregam habilidades, poder de produção, responsabilidades, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas levando em consideração que são pessoas que possuem características de personalidade.

Na empresa a motivação é o conceito central em comportamento humano onde ajuda a aumentar a capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas. Com a motivação podemos aumentar a produtividade e o interesse pela função. Assim

são divididas as tarefas realizadas dentro da empresa, onde cada um tem uma função a ser realizada.

Chiavenato (2014) “refere ser o desempenho, o engajamento das pessoas, a fidelidade, a satisfação no trabalho e cidadania organizacional os aspectos mais importantes na natureza das pessoas”.

Com isso o gerente utiliza habilidade de comunicação e seu conhecimento das dinâmicas interpessoais e de um grupo para criar o nível de qualidade no trabalho apropriado para os funcionários.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é definido como um grupo de pessoas que decide realizar a tarefa ou um determinado trabalho conjuntamente.

É essencial o trabalho em equipe no meio corporativo, seja para desenvolver um produto ou oferecer serviços, e envolve um leque enorme de especialidades, com isso aumentando as chances de apresentar melhores resultados e eficiência.

Na empresa a estimulação do trabalho em equipe começa com a contratação correta, onde é possível incentivar o trabalho em equipe usando várias técnicas de motivação e encorajamento de convivência. Com isso o mercado de trabalho fica cada vez mais exigente com pessoas que têm maior capacidade de adaptação para todas as situações. Seguem algumas dicas que são usadas numa empresa para que o trabalho seja realizado com sucesso:

- Seja paciente: Conciliar opiniões, expondo o ponto de vista de cada um;
- Esteja aberto para novas ideias: Aceitar a ideia do próximo;
- Saiba dividir: Compartilhar as ideias e responsabilidades um com o outro;
- Ser participativo: Ajudar o próximo;

- Respeite e aprenda com as diferenças: Valores compartilhados ampliando conhecimentos;
- Trabalhe e faça sempre o melhor que puder: Evitar desinteresse;
- Dialogue: Conversar com o Próximo;
- Avalie: Dar um feedback, isso ajuda muito na identificação de erros.

Portanto trabalhar em equipe é uma das competências mais valorizadas em empresas para desempenhar e desenvolver essa habilidade em conjunto.

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, como:

1. individualismo;
2. diminuição na produtividade da empresa;
3. prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões;
4. conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo);
5. desmotivação dos demais funcionários;
6. frustrações nos demais membros.

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

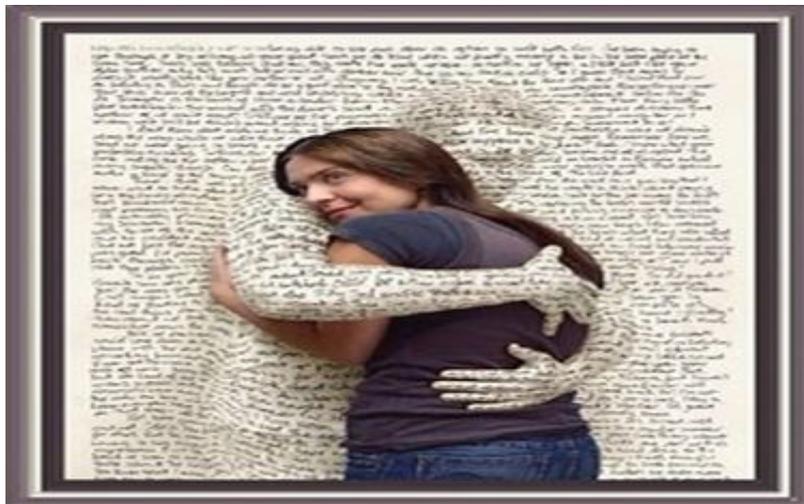
Como é o caso da empresa estudada aqui; a rotina de um escritório de contabilidade envolve um trabalho árduo na busca de informações junto aos clientes e no acompanhamento constante da legislação fiscal do país.

É preciso ter uma equipe preparada, alinhada e sempre atenta às mudanças na legislação, para que seja possível fazer um atendimento eficiente aos clientes, ter uma troca de informações rápida internamente com o interesse maior de levar o melhor

atendimento e prestação de serviço ao cliente, lhe oferecendo soluções legais baseadas nas legislações e evitar problemas com o Fisco.

No escritório nunca houve uma discussão e é ponto levado muito a sério o debate e a troca de informações construtivas, para que as datas de entrega de cada documento ou envio de guias, por exemplo, seja cumprido. Assim foi com o nosso trabalho de Projeto Integrado, “PI”, onde primeiramente tivemos dúvidas, nos conhecemos, conversamos expondo as ideias e propostas de condução, formamos um grupo por aplicativo de mensagem para facilitar nossa interação, e cada membro da equipe ficou responsável por uma parte do trabalho. Todos tivemos engajamento, responsabilidade, boa tratativa (sempre cordial), para que pudéssemos cumprir com a entrega na data prevista.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO



A comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é de extrema importância e relevância, e sua estrutura é composta pela:

- Escrita;
- Sentido das palavras;
- O Contexto;
- Transmitir clareza e objetividade.

Através da comunicação escrita, conseguimos expressar nossos pensamentos, utilizando as formas de linguagem conforme suas estruturas gramaticais e com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação.

Segundo Irlandé Antunes (2003). É uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém.

A comunicação serve para informar, orientar, documentar ou registrar, questionar, pedir ajuda, trocar informações, e podem ser positivas, negativas ou persuasivas, portanto, muito importante que sua estrutura seja respeitada para que as partes se satisfaçam e entendam o intuito real, interesse e responsabilidades a partir de uma mensagem escrita.

As etapas para construção de uma mensagem eficaz são:

- Definir o objetivo do texto com clareza;

- Selecionar a abordagem do tema tratado, que pode ser de forma direta, indireta, formal ou informal;
- Hierarquizar as informações abordadas, de forma que sigam uma lógica e objetividade na organização do texto, pois facilitará a compreensão e possível respostas;
- Fundamentar as idéias, para comprovar uma teoria, uma informação ou necessidade, e que ofereça credibilidade para o leitor com o qual estará acontecendo a interação.
- Escolher as palavras e recursos adequados aos leitores, levando em consideração vários aspectos, sejam religiosos, de costumes, idade, entre outros, para que a mensagem tenha maior facilidade de compreensão e retorno dentro do que se espera.

O escritório, por estrutura pessoal compacta, de nível hierárquico horizontal e grande proximidade, desenvolve uma comunicação escrita com intuito de documentar as tratativas com clientes, prazos, envios de documentos, e ocorre dentro do que tratamos como correto e com as boas práticas.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral pode ocorrer tanto de maneira formal quanto informal, e durante nossa rotina tanto social quanto profissional, temos a necessidade de nos comunicar, porém com atenção e reflexão para que possamos nos adequar a cada uma das situações da melhor maneira possível, seja a forma de se vestir até de se expressar e falar, na postura, ou seja, importante que possamos refletir sobre o contexto que se dará esta comunicação e interação.

Ela ocorre, por exemplo em:

- Participação em reuniões;
- Apresentação de produtos e serviços / Apresentação de pessoas;
- Entrevistas de emprego;

- Reuniões sociais;
- Prestar e participar de aulas;
- Projetos, ideias, criações.

Para identificar as diferenças entre comunicação informal e formal, devemos olhar o contexto em que estamos inseridos. No meio profissional, se atuamos em uma organização devemos estar adequados a ela, e não só para os públicos internos. É importante que esta adequação se reflita externamente também com clientes e pessoas envolvidas. A todo momento temos que nos relacionar por meio da fala, também com olhar para nossa postura, forma de vestir e se comportar.

Comunicação informal.

É mais comum pensarmos que esta forma só acontece quando estamos entre amigos ou em momentos sociais sem necessidade de maior formalidade.

Mas ela ocorre em vários momentos também nas organizações, no trabalho em geral e relações profissionais. Existem momentos de necessidade de resolução de problemas rapidamente, de busca por ideias, de emergências etc., e que a linguagem fica mais informal e os encontros também, pela necessidade posta. Mas este ponto é muito importante também para reflexão, porque mesmo nessas situações devemos seguir os padrões éticos e comportamentais, mantendo boas maneiras, respeito, e buscarmos equilíbrio para que uma maneira mais informal e rápida na comunicação não se confunda com algo descomprometido ou mal-educado.

Comunicação formal.

Esta exige mais critérios com a formatação de sua comunicação, seja ela por reuniões, debates, apresentações, aulas, trabalhos em equipe.

Segundo Polito (1996, p. 64), “[...] quanto mais profundo o conhecimento do assunto, maiores as chances de comunicação”. Este é o ponto principal, o conhecimento do assunto.

Outros pontos são: Tempo de fala, prática, envolvimento com o público e pessoas para que o interesse seja amplo.

Para se propor uma reunião, é necessário ter um objetivo claro, para que tenha sentido e eficácia. Alguns mais comuns, seguem algum destes exemplos citados por Hindle (HINDLE, 1999): “transmitir informações ou conselhos, divulgar instruções, mediar conflitos, tomar ou implementar decisões, gerar ideias criativas e apresentar propostas para discussão e/ou decidir sobre elas.”

Após definido o objetivo claramente, é possível fazer a comunicação com a escolha dos participantes e público alvo interessado. Também local e como se dará a reunião é muito importante, seja ela da maneira formal ou informal.

Algumas dicas importantes para uma reunião mais produtiva, elaboradas pela Você RH (OLIVEIRA, 2017, documento on-line):

- o encontro é, de fato, necessário;
- existe uma pauta clara e objetivos;
- um material prévio é compartilhado;
- apenas os participantes necessários são convocados;
- os convidados aparecem no horário;
- a reunião começa e termina na hora combinada;
- a conversa se resume ao assunto central;
- os participantes se preparam para os tópicos da pauta;
- ninguém usa o celular nem sai da sala durante o encontro;
- a reunião dura no máximo duas horas.

Aqui, na comunicação oral, os colegas do escritório, tanto entre eles no mesmo nível hierárquico quanto com sua gestora, utilizam-se deste formato para facilitar, agilizar, e até mesmo pela proximidade, resolver os assuntos, problemas, ideias e soluções do dia a dia. E neste caso, este meio é facilitador do trabalho em equipe.

4. CONCLUSÃO

O trabalho teve o interesse de revisar e destacar, dentro dos extensos e interessantes temas: Comportamento Humano nas Organizações e Comunicação e Expressão, pontos que julgamos essenciais para a base das nossas relações profissionais e pessoais.

Desde os exemplos reais da Empresa escolhida até a interação deste grupo, trazendo e comparando com a teoria estudada e apresentada, vimos o quanto importante e relevante é o estudo dessas áreas.

Nos deixa claro que todos nós, vivenciando diariamente as interações sociais nas empresas, com familiares e amigos, clientes, nos cursos etc., temos que nos atentar aos temas dos assuntos estudados cada vez mais.

A velocidade do mundo atual, as inovações e até mesmo este momento tão novo e desafiador que estamos atravessando, com a Pandemia da COVID-19 em 2020 aqui no Brasil, está deixando o mercado cada vez mais competitivo, e com isso o desenvolvimento de nossas habilidades de convivência, flexibilidade para aprender, repensar questões éticas, nossos relacionamentos pessoais e profissionais precisam estar em evolução.

Temas como estes nunca foram tão importantes e atuais nas organizações como são hoje em dia, onde cada vez mais os profissionais que buscam esse desenvolvimento do comportamento humano e comunicação eficazes, são bem vistos e se destacam.

Esperamos que os pontos de reflexão por nós abordados como pontos fundamentais, sejam base para despertar o interesse do leitor no sentido ao aprofundamento nos temas, que são de extrema importância para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, I. Aula de português: encontro e interação. São Paulo: Parábola, 2003.

CHIAVENATO, I. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Manole, 2014.

HINDLE, T. Como liderar reuniões. São Paulo: Publifolha, 1999.

OLIVEIRA, A. C. Saiba como ter reuniões mais produtivas. Você RH, 28 nov. 2017- Alterado em: 20/01/2020 às 12h14. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/prepare-se-para-as-reunioes-produtivas/>>. Acesso em: 17 jun 2020.

PINHO, J. B. Comunicação nas organizações. Viçosa: UFV, 2006.

POLITO, R. Vença o medo de falar em público. São Paulo: Saraiva, 1996.

ANEXOS