



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<MARKETING>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<ODONTOCLINIC >

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO

OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<MARKETING >

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<ODONTOCLINIC>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Marcos Vinicius Moreira da Silva RA 1012020100083\
Luciana Cassia Silveira , RA1012019200455
Márcia Helena Pfister Bertoldo, RA 1012020100490
Messias Elias Gamba, RA 1012020100259

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

Esse projeto interdisciplinar tem a finalidade de analisar o comportamento humano nas organizações, a empresa escolhida foi a **ODONTOCLINIC**. A primeira empresa e uma das maiores do país, a atuar no ramo odontológico, o sistema de atuação é sob a distribuição de franquias, e as mesmas se encontram espalhadas por todos os estados brasileiros, somadas totalizam 170 clínicas no auge de seu funcionamento.

Neste projeto iremos abordar os temas a nós subjugados, extraindo as informações necessárias ao desenvolvimento do mesmo, de uma de suas franquias, a qual, está situada na cidade de São João da Boa Vista, na rua General Osório número 297, centro.



**OS MELHORES DENTISTAS DA
REGIÃO VOCÊ ENCONTRA AQUI!**

(19) 3631-5940
Rua General Osório 297. São Lazaro..
São João da Boa Vista - SP

RT - Dra. Karen Leticia Verdi Bertholini - CRO-SP 111146
CRO da unidade: CRO-SP 13179

Odontoclinic
São João da Boa Vista

DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Odontoclinic foi fundada em 1977 e credenciada pela ABF (Associação Brasileira do franchising) em 2002, tornando-se a primeira rede de franquias de clínicas odontológicas do Brasil, e tem como modelo de negócio, oferecer serviços em todas as áreas da Odontologia, atendendo às especialidades Clínica, Ortodontia, Próteses e Implantes, com comunicação direcionada para o público B e C – desde crianças até idosos. Convivência, qualidade e constante inovação no atendimento fazem parte do seu dia a dia.

O propósito da empresa é transformar a experiência de ir ao dentista. No Brasil temos números alarmantes, onde mais de 90% da população possui problemas nas gengivas, e mais de 30 milhões de brasileiros possuem ausência de algum dente. Esses problemas são agravados pela falta da correta higienização bucal e consultas preventivas ao dentista. Daí a necessidade de desmistificar a visita a uma clínica dentária. Um dos pontos fortes da empresa, é o bom atendimento.

Para ser um franqueado e para que se possa atuar no ramo da odontologia, o primeiro passo é o comprometimento com o tratamento dado ao cliente, desde o primeiro atendimento, até a finalização do mesmo.

PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento humano nas organizações se tornou imprescindível, em meados dos anos 1923 - 1926, onde se descobriu a importância dos fatores sociais e sua influência no dia a dia de trabalho. Desde então tal abordagem continua sendo debatida e constantemente atualizada. O comportamento organizacional, estuda as pessoas, as suas percepções, e as suas decisões, o uso ou não da inteligência emocional, individualmente, e nas suas relações enquanto equipe.

A partir deste tema, foram elaboradas perguntas pertinentes ao contexto, e as mesmas foram respondidas em entrevista, pela RT: Doutora Karen Leticia Verdi Bertholini/CRO-SP 111146/CRO-SP 17507, franqueada e responsável técnica pela empresa por nós escolhida: ODONTOCLINIC, São João da Boa Vista.

A partir de então pudemos analisar como ela conduz a sua relação com os seus funcionários, e como ela se porta em relação a liderança que exerce. Também fomos informados, de como são distribuídos os grupos, e qual a relação entre eles.

Segundo a franqueada, o sucesso de sua empresa se dá ao clima diferenciado, que a mesma fez questão de instalar ao ambiente de trabalho no dia a dia da clínica. Karen acredita que a boa energia, o bom humor, a honestidade, são fatores inerentes ao bom funcionamento de sua empresa. Para que isso aconteça, para que toda sua equipe apresente tais sentimentos, ela investe na motivação de seus funcionários, elevando a autoestima, e despertando aos mesmos a reciprocidade de ascensão e crescimento da clínica e por consequência de todos aqueles que com ela estão.

Karen relata que se encontra em grande êxtase, pois o clima amistoso, o companheirismo, o bom relacionamento entre os grupos, são a chave para o bom

andamento dos processos. Cada qual em sua clínica, demonstra amor pelo papel que desempenha e realiza com eficácia e responsabilidade o que a ele foi destinado.

Os grupos na empresa estão divididos em:

- Administrativo: recepção e financeiro;
- Comercial: vendas e marketing;
- Clínico: dentistas e auxiliares odontológicos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

No cenário atual, o trabalho em equipe vem ganhando cada vez mais espaço nas empresas. Saber se portar e trabalhar de tal forma, tem sido um dos principais fatores, analisados para contratações nos dias de hoje. Trabalhar em equipe significa, trabalhar com outras pessoas em prol a um único objetivo, a uma única meta:

- Em uma equipe comercial, por exemplo, todos trabalham juntos para bater a meta mensal de faturamento repassada por seus superiores. Mesmo que dentro dessa equipe, existam papéis diferentes a serem desempenhados, como vendas internas ou externas, todos colaboram para o mesmo resultado final.

Para abordar o tema dentro da empresa, fizemos uma entrevista com a gerente comercial, Camila Mattos, graduada pelo curso de administração.

Camila nos relatou que o trabalho em equipe na empresa é de grande importância, por isso o primeiro passo, seria a análise do perfil do funcionário a ser contratado. Na entrevista a inteligência emocional é avaliada e tem um peso maior, que a experiência para o cargo.

A mesma destaca que a equipe comandada por ela, é composta por 04 pessoas, e todas atuam com a venda de tratamentos odontológicos. Dentro da equipe duas trabalham em venda interna, e as outras duas em vendas externas, no entanto todas são habilitadas para ambas funções, mas a gerente faz questão que cada membro escolha o que mais lhe agrada, pois esse é o segredo da motivação e dos bons retornos.

O método adotado por ela, é o de meta de vendas. Todos os meses são apresentadas a equipe os valores a serem atingidos ao findar do mês atual. Se os resultados são satisfatórios e a meta batida, as mesmas recebem como prêmio uma porcentagem sobre o valor das vendas, neste caso todas trabalham em consonância para o bem comum.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Em qualquer empresa, a falta de sintonia na equipe pode trazer maus resultados. E, em casos de clínicas e consultórios, interferem diretamente no tratamento ao paciente. Ter uma equipe com bom relacionamento faz toda a diferença no ambiente de trabalho.

Para o bom funcionamento de uma equipe, são necessários alguns ingredientes fundamentais. A comunicação é um deles e deve ser o ponto de destaque. O diálogo é essencial, e deve ser a base dos relacionamentos dos integrantes da equipe, com uma

linguagem clara e direta para não haver interpretações errôneas das informações repassadas”, comenta a coach em carreira

O relacionamento da equipe deve estar alinhado intimamente aos valores da organização. Além disso, recomenda-se que os critérios de avaliação de desempenho sejam palpáveis aos valores que regem a empresa. Assim, cria-se uma atmosfera coerente ao que está no papel com as ações de todos os integrantes, inclusive os líderes dos setores e diretoria.

Assim como o corpo humano, uma clínica, um hospital ou uma empresa, independente do segmento, é um sistema vivo e aberto. Ou seja, o bom ou o mau funcionamento de cada sistema que compõe o corpo humano –;como o respiratório, circulatório, digestivo irá impactar nos outros. Todos os sistemas são interdependentes mesmo que cada um tenha sua função específica. E, se agir de forma isolada e autossuficiente, provoca uma disfunção. Ao trabalhar a confiança na equipe, torna-se possível pedir ajudar, dar feedbacks e expor opiniões em uma via de mão dupla. Assim, é possível conviver melhor com as diferenças e usá-las a favor do propósito do grupo. Um ambiente de responsabilização, comprometimento e flexibilidade são gerados, impactando todos os envolvidos nas relações profissionais

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para ser 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.

Mas do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de explicar a mensagem proposta.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Há um tempo atrás, a comunicação escrita era uma estratégia de marketing, visando melhorias ao setor comercial, no intuito de melhorar as vendas. Porém com o passar do tempo, o seu papel foi ampliado, e se sabe cada vez mais da importância de incluir os funcionários, colaboradores e franqueados nas estratégias comunicacionais das empresas, o que é adotado atualmente na Odontoclinic.

O setor de comunicação interna, é o grande responsável por ajudar o desenvolvimento de uma cultura colaborativa, e por traçar metas aos funcionários de uma organização. Quando falamos de comunicação, seja ela oral ou escrita, estamos falando de uma prática com grande valor estratégico dentro da empresa, até porque ela não só transmite dados, como também contribui para a correta divulgação dos valores, condutas, hábitos e sentimentos que se deseja passar.

Além disso a comunicação escrita, faz o funcionário entender as estratégias e ajudar no desenvolvimento das mesmas. A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento entre a Odontoclinic e os seus funcionários, colaboradores e franqueados, permitindo que os resultados entregues sejam melhores em questão de atendimento, prestação de serviços e ambiente de trabalho.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

É por meio de suas equipes de atendimento que as instituições reafirmam o padrão de qualidade de seus serviços. Por essa razão, é preciso que a linguagem de seus atendentes traduza de forma correta e clara, uma imagem de competência, de serenidade e de respeito.

Na Odontoclinic as reuniões com todos os funcionários são mensais, sempre na primeira segunda-feira do mês. A reunião se dá após ao expediente da clínica, é reúne todos os grupos da clínica.

A responsável é franqueada Karen, começa parabenizando os funcionários pelos resultados obtidos, ressaltando os pontos positivos de cada setor. Em seguida ressalta os pontos negativos, e os que precisam ser melhorados, expondo assim as idéias que teve para que isso aconteça, mas ao mesmo tempo deixa a conversa aberta para idéias e sugestões.

Ao final todos se juntam para um lanche e confraternizam, em uma clima amistoso e divertido.

Podemos então ressaltar que a empresa tem uma comunicação oral de grande coesão, todos os funcionários tem a liberdade de explanação em todos quaisquer que sejam os assuntos.

CONCLUSÃO

Mediante ao desenvolvimento do projeto integrado analisamos o comportamento humano nas organizações da empresa ODONTOCLINIC a mesma é uma das maiores do país, a atuar no ramo odontológico, o sistema de atuação é sob a distribuição de franquias e é espalhada por todos os estados brasileiros.

A ODONTOCLINIC tem como modelo de negócio, oferecer serviços em todas as áreas da Odontologia, atendendo às especialidades Clínica, Ortodontia, Próteses e Implantes; O propósito da empresa é transformar a experiência de ir ao dentista, atendendo as necessidades dos pacientes da melhor forma possível sendo que um dos pontos fortes da empresa, é a diferencial de um ótimo atendimento.

Em meados dos anos 1923-1926 o estudo do comportamento humano nas organizações se tornou imprescindível, onde se descobriu que é de suma importância dos fatores sociais e sua influência no dia a dia de trabalho. Desde então tal abordagem continua sendo debatida e constantemente atualizada.

O comportamento organizacional, estuda as pessoas, as suas percepções, as suas decisões, o uso não da inteligência emocional, individualmente, e nas suas relações enquanto equipe; pois hoje em dia é de suma importância saber trabalhar em equipe pois qualquer empresa a falta de sintonia entre colaboradores pode trazer mau resultados. Ao trabalhar a confiança na equipe, torna-se possível pedir ajudar, dar feedbacks e expor opiniões em uma via de mão dupla. Assim, é possível conviver melhor com as diferenças e usá-las a favor do propósito do grupo. Um ambiente de responsabilização, comprometimento e flexibilidade são gerados, impactando todos os envolvidos nas relações profissionais

REFERÊNCIAS

<https://www.odontoclinic.com.br/a-odontoclinic/>

ANEXOS