



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL



SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNDAÇÃO DE
ENSINO OCTÁVIO BASTOS**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Beatriz Ortega Viana, RA 1012019100509

Caroline Muniz Neves Tonon, RA 1012019100110

Carlos Eduardo Mengalli, RA 1012019100259

Gislaine C. da Silva Reis, RA 1012019100097

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	12
REFERÊNCIAS	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho abordaremos a comunicação nas organizações, visto que esta é uma importante ferramenta estratégica utilizadas por empresas de todos os portes para atingir seus mais distintos objetivos, sendo feito, por exemplo, por meio da credibilidade, melhoria da imagem da corporação, por conseguinte aumento nos resultados e lucros.

No decorrer dos anos, é imprescindível a disseminação da internet e suas tecnologias, à vista disso, a comunicação teve que se expandir aos meios digitais e ganhou novas formas. Tanto para a transmissão de uma boa imagem da empresa quanto para haver uma equipe qualificada, eficaz e que tenha qualidade entre seus adjetivos profissionais.

Abordaremos o trabalho em equipe e como a comunicação atinge de forma abrangente o sucesso ou o fracasso de um setor ou de toda empresa, sendo que a base para um grupo trabalhar bem é comunicação e o relacionamento com colaboradores, clientes e gestores. Por isso, é importante uma comunicação clara, objetiva, ter um bom gerenciamento de todo conjunto para evitar conflitos e dar espaço para os funcionários emitirem suas ideias e colaborações.

Diante disso, realizamos uma breve entrevista com a Supervisora de Atendimento do setor Central de Relacionamento da UNIFEOB - Valdirene Chaves, para que possamos analisar de forma crítica a empresa e mais precisamente o setor, para que então de forma prática a comunicação seja observada e sua importância ressaltada.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Centro Universitário Fundação de Ensino Octávio Bastos, doravante denominada UNIFEOB, cujo CNPJ: 59.764.555/0001-52, com limite territorial de atuação circunscrito ao município de São João da Boa Vista, Estado de São Paulo, podendo atuar em todo o território nacional, Instituição de Ensino Superior, mantido pela Fundação de Ensino Octávio Bastos - FEOB, entidade fundacional de direito privado, da área educacional, instituição sem fins lucrativos e comunitária, com sede e foro à Av. Dr. Octávio da Silva Bastos, 2439 - Jardim Nova São João, na cidade de São João da Boa Vista, Estado de São Paulo. (UNIFEOB, 2020)

➤ Campus Centro

No Campus Centro estão as instalações da Vila Jurídica, que é composta pelo Fórum-Escola, Escritório-Modelo, Escritórios Compartilhados, Juizado Especial Civil e CEJUSC (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania) para as atividades do Curso de Direito.

No Centro Cultural temos dois anfiteatros para a realização de palestras, conferências e simpósios.

➤ Campus Mantiqueira

No Campus Mantiqueira, os universitários têm acesso a uma verdadeira cidade universitária. São cinco prédios com salas de aula, Central de Relacionamento, Central Acadêmica e Administrativa, além do complexo de laboratórios, Hospital Veterinário, Praça de alimentação com diversas opções, Biblioteca e departamento Conexão, que faz toda a integração com o mercado de trabalho e intercâmbios.

➤ Fazenda-Escola

Um diferencial encantador da UNIFEOB é a Fazenda-Escola. Uma estrutura de 150 hectares destinados ao estudo do Agronegócio. Este espaço de muito verde é utilizado pelos cursos de Engenharia Agrônômica, Medicina Veterinária, Ciências Biológicas, entre outros. Na Fazenda-Escola também é realizada a Equoterapia, uma técnica que atende à população com um método terapêutico utilizando o cavalo.

➤ **Clínica de Fisioterapia**

Junto a Santa Casa de Misericórdia “Dona Carolina Malheiros” de São João da Boa Vista, a UNIFEOB mantém a maior Clínica-Escola de Fisioterapia da região, equipada com os mais modernos aparelhos para atividades práticas do curso e para atendimento da comunidade.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Atualmente as organizações possuem uma visão muito mais abrangente do papel das pessoas que compõem o seu quadro de trabalho, principalmente porque o sucesso das companhias está ligado à organização e ao desempenho dos seus colaboradores.

Trabalhar com diversas personalidades de forma integradora é um desafio bem recente no mundo organizacional. Se antes os indivíduos eram meramente “máquinas produtivas”, hoje eles precisam se sentir parte do todo para se motivarem, para produzirem mais e melhor. Os diversos tipos de comportamentos e personalidades podem vir a prejudicar todo um trabalho de integração. Sendo assim, é importante que as empresas atentem para os conflitos e diferenças, mas sem que sejam ignoradas as potencialidades e as fragilidades de cada um.

A questão do comportamento organizacional remete para a importância do desenvolvimento do comportamento do indivíduo dentro de uma organização, que deve procurar tratar de forma exclusiva seus colaboradores. Com a individualidade respeitada são mais capazes de formarem e fazerem parte de grupos proativos, eficazes e eficientes, com atitudes, promovendo assim um clima organizacional agradável.

O equilíbrio emocional também se mostra significativo quando o assunto é relacionamento interpessoal e produtividade. Se sentir parte, motivado, acolhido e aceito geram satisfação nos indivíduos, fazendo com que estes produzam e gerem melhores resultados.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Trabalho em equipe pode ser definido como esforços conjunto de um grupo ou sociedade, visando a solução de algum problema. Ou seja, pessoas que se dedicam a trabalhar em torno de um propósito conjunto, ou determinada tarefa, estão trabalhando em equipe.

É uma ação conjunta, que possibilita a troca de conhecimentos, entre especialistas de diversas áreas. Cada pessoa, costuma ficar com determinada parte do trabalho, isso traz maior agilidade e dinamismo. Porém, para o trabalho em equipe funcionar, é necessário que haja metas ou objetivos compartilhados, por conseguinte, é muito importante haver comunicação e clareza ao delegar cada tarefa.

Como a empresa escolhida é a UNIFEOP, o grupo elaborou uma entrevista com a gestora, Valdirene Chaves, do setor da Central de Relacionamento, segue abaixo a entrevista:

1- Como é o trabalho em equipe dentro do seu setor?

R. É muito satisfatório, contamos com uma equipe organizada, comprometida em ajudar o outro para melhor realizar seu trabalho junto ao atendimento.

2- De que forma as equipes são compostas?

R: Nossa equipe é composta por 08 colaboradores, que trabalham diretamente com atendimento presencial, online, telefônico e interno.

3- Quais as principais habilidades para o trabalho em equipe que você nota no seu círculo profissional?

R. O respeito, o comprometimento, a amizade e gostar do trabalho que desempenham.

4- Como é o estímulo para o trabalho em equipe?

R: Respeito, confiança e autonomia para os colaboradores realizarem seu trabalho.

De acordo com as respostas, pode-se observar que dentro da secretaria da Instituição, as pessoas escolhidas para integrarem a equipe são as que possuem comprometimento, organização, responsabilidade e boa comunicação em seu currículo. Além do mais, a equipe deste setor, é composta por oito colaboradores, com isso, nota-se que a equipe é mais criativa, tendo em seu ponto de vista sobre um determinado problema, a diferença entre os pontos de vista acarreta forças motrizes para novas soluções para o

mesmo problema; além de incrementar aprendizagem, pois cada indivíduo tem sua formação, experiência, com um mesmo objetivo colabora para um acúmulo de conhecimento para a equipe que irá facilitar a resolução das atividades. Portanto, nota-se que há um equilíbrio no setor e entre a comunicação entre todos os funcionários, desta forma, é possível observar que o trabalho em equipe teve como base a confiança, respeito e ajuda mútua, onde há troca de conhecimento gerando motivação.

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.

Se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui, por isso, é de extrema importância ter o objetivo claro e os gestores motivarem seus funcionários, pois estes se sentiram mais encorajados a entregarem um ótimo resultado. Além do mais, é fundamental que haja harmonia e que o gestor saiba controlar a situação quando houver algum conflito.

Segue abaixo a entrevista com a gestora da Central - UNIFEOB:

1 - Quais as principais dificuldades do trabalho em equipe?

R. Temos todas as informações que precisamos de outros setores, pois, somos uma central e precisamos falar a mesma língua sempre.

2 - Como manter o equilíbrio emocional trabalhando com pessoas que possuem uma personalidade diferente da sua?

R. Havendo muita conversa e empatia entre as pessoas.

3- Qual canal de comunicação é mais eficaz para sua equipe?

R. Hoje, nossa comunicação mais eficaz está sendo o WhatsApp, chat, e-mails. As tarefas estão bem distribuídas entre os colaboradores.

4- Há no seu setor funcionários sobrecarregados com suas tarefas?

R. As tarefas estão bem distribuídas entre os colaboradores.

5 - Há falta de confiança na sua equipe?

Não, todos têm autonomia e ajuda quando for necessário.

Nota-se que as principais dificuldades em um trabalho em equipe é a pressão que outros colaboradores podem fazer para que sua ideia seja aceita entre as outras. Ou então, algum dos colegas de trabalho dominem a discussão, não dando espaço para outros membros interagirem e expressarem suas opiniões. Além do fato de alguns funcionários serem sobrecarregados com muitas tarefas devido à má distribuição das mesmas, ou a alta de supervisão fazendo com que os colaboradores fiquem responsáveis por quantidades excessivas de responsabilidades. E, por fim, a falta de confiança pode abalar a equipe, dificultando o relacionamento entre todos os membros ocasionando conflitos que a posteriori pode levar a cair o desempenho da equipe.

Contudo, nota-se que na secretaria da Instituição, o que dificulta o trabalho em equipe é, por vezes a falta de informação que outros setores encaminham para que todos tenham a mesma informação. De modo geral, é perceptível que há uma ótima gestão, pois, as tarefas são bem distribuídas, os colaboradores são ouvidos e há respeito para que todos trabalhem em harmonia.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação é de extrema importância na vida de qualquer pessoa, pois é através dela que conseguimos expressar nossos sentimentos, conhecimentos, pensamentos e qualquer outra mensagem que se queira compartilhar. Há comunicação através da fala, da escrita e de maneiras não verbais.

Independente da forma de comunicação escolhida, é sempre muito importante sempre ter em mente o tipo de receptor ao qual a mensagem está sendo direcionada, para que não haja dificuldade, não entendimento ou distorção do que está sendo comunicado, é necessário que se faça ser compreendido.

Focando mais no âmbito profissional, é importante buscar eficácia em todos os meios de comunicação, já que empresas utilizam de diversas formas para comunicar-se com todos aqueles envolvidos em suas atividades.

Uma comunicação ruim dentro de organizações empresariais causa impactos no clima organizacional, na objetividade dos processos, no envolvimento e motivação dos colaboradores, entre outros. Portanto é importante buscar obter o entendimento dos receptores em todos os tipos de comunicação para que todas as operações organizacionais sejam executadas com sucesso.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é bastante utilizada no ambiente corporativo, e apesar de parecer muito simples escrever, é importante ter em mente que se não houver alguns cuidados específicos a comunicação não será eficiente.

Inicialmente é necessário filtrar a informação a ser transmitida a fim de informar apenas o que é realmente relevante a quem receberá a mensagem. Também é necessário levar em consideração o tipo de receptor ao qual a mensagem será direcionada, para que se escreva conforme seu intelecto cultural e se consiga ser compreendido adequadamente.

Independente se a mensagem a ser passada é boa, ruim, ou uma repreensão é importante manter a educação e a cordialidade com o receptor. Deve-se evitar a informalidade, respeitar as normas ortográficas ajuda a manter a formalidade, já que se

trata de um ambiente de trabalho, e buscar ser transparente e preciso, e sempre assinar assumindo todas as palavras escritas na mensagem.

Quando o receptor é capaz de compreender todas as informações que lhe foram passadas sem que reste qualquer dúvida, então houve êxito na comunicação! O emissor foi capaz de transmitir seus pensamentos e informações de forma a induzir o receptor as atitudes desejadas.

Nesta parte do projeto, deve-se realizar uma análise sobre a estrutura de uma mensagem escrita eficaz.

É preciso que os estudantes identifiquem as etapas para a construção de uma mensagem eficaz e utilizem exemplos do dia-a-dia relacionados à empresa escolhida para o projeto para demonstrar como um texto pode ser escrito abordando conteúdos de cunho positivo ou negativo.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é ainda muito mais utilizada do que a escrita, e assim como é importante tomar alguns cuidados na hora de escrever, a fala também exige atenção, principalmente do ponto de vista profissional.

Faz parte do dia a dia empresarial muitas conversas por telefone, reuniões, conferências e outros momentos que necessitam da comunicação oral. Diante disso, é necessária uma preparação para conseguir se comunicar de maneira eficiente.

Quando se escreve fica mais claro o que é ou não importante na mensagem que se quer compartilhar, na fala essa percepção é um pouco mais difícil e se torna imprescindível a definição dos objetivos a serem tratados numa reunião, por exemplo, para que não haja excesso de informação desnecessária.

Tendo definidos os objetivos da comunicação, é necessário definir a qual público será direcionada a mensagem, para que seja preparado o ambiente, recursos, vestimenta e até mesmo linguagem adequados. Esse ponto é de extrema importância, pois preparar o conteúdo levando em consideração o público-alvo contribui para o sucesso da comunicação.

O orador deve se atentar aos possíveis confrontos que podem surgir e interromper o andamento do seu discurso de maneira negativa. É sempre importante estar aberto a

participações do público ao longo do discurso, mas também saber conduzir de acordo com o propósito da comunicação.

É importante também se atentar tanto para comunicação formal quanto para informal sobre o tom de voz e o ritmo utilizados, para evitar lesões e a dificuldade de acompanhamento e entendimento do que está sendo dito. É sempre bom buscar aprofundamento no assunto a ser tratado, para demonstrar domínio durante o discurso e conseguir sanar possíveis dúvidas. Respeitar o tempo que se possui de fala é extremamente necessário para que o conteúdo seja passado por completo e sem exageros.

Treinamento é algo imprescindível para alcance do sucesso na comunicação oral, e ele deve ser contínuo. A auto avaliação também ajuda na melhora do desempenho durante as comunicações orais, pois a partir delas é possível observar os pontos negativos e buscar melhorias.

O objetivo desse tópico é abordar as diferenças entre a comunicação informal e formal.

Os estudantes devem identificar as técnicas para conduzir e para participar de reuniões, devem demonstrar possíveis métodos de apresentação que sejam considerados apropriados.

Ao final, a equipe deve mencionar como são realizadas as reuniões na empresa escolhida para o projeto, se são constantes e rotineiras, se são participativas, como os resultados das reuniões são conduzidos, entre outros aspectos.

4. CONCLUSÃO

Concluimos que a instituição UNIFEQB, através da entrevista realizada e pelas pesquisas feitas pelo grupo, possui em seu quadro de colaboradores pessoas comprometidas que gostam do trabalho, que se respeitam entre si, que formam uma equipe organizada e comprometida a realizar seu trabalho de forma presencial, online, telefônico e interno. Percebe-se no setor um equilíbrio na comunicação da equipe, pois todos são comprometidos para a melhor solução dos problemas. Isso se dá através de uma equipe organizada onde há tarefas bem distribuídas, muita conversa e empatia entre os colaboradores e acesso às informações de outros setores. Sua comunicação é realizada pelo WhatsApp, chat e e-mail. Para a instituição, na central de relacionamentos, a comunicação escrita é a mais utilizada, e por isso busca-se a eficácia na clareza e objetividade na construção de uma mensagem escrita. Além disso, busca-se obter entendimento dos receptores para que todas as operações organizacionais sejam executadas com sucesso.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Universia. **Por que o trabalho em equipe nas empresas é tão importante, final?** 2019. Disponível em: <<https://noticias.universia.com.br/emprego/noticia/2019/08/10/1166095/trabalho-em-equipe-nas-empresas-tao-importante-afinal-descubra.html>>. Acesso em: 04 jun. 2020.

IBC, Equipe. **A importância da comunicação eficaz nas organizações.** 2018a. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes>>. Acesso em: 29 mai. 2020

IBC, Equipe. **CONHEÇA OS BENEFÍCIOS DO TRABALHO EM EQUIPE.** 2018b. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-e-m-equipe>>. Acesso em: 04 jun. 2020.

MANCUSO, André Matheus. **Comunicação Escrita eficaz nas Empresas.** 2013. Disponível em: <<https://opiniaorh.com/2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas>>. Acesso em: 05 jun. 2020.

MARQUES, José Roberto. **A importância do trabalho em equipe nas empresas** . 2016. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/importancia-trabalho-em-equipe-nas-empresas>>. Acesso em: 04 jun. 2020.

MATIAS, Ada Magaly. **Comunicação e Expressão.** Porto Alegre: Sagah Educação Sa, 2016.

NEGÓCIOS, Atitude e. **5 Dicas para uma Comunicação Eficaz no Trabalho.** 2014. Disponível em: <<https://atitudeenegocios.com/5-dicas-para-uma-comunicacao-eficaz-no-trabalho>>. Acesso em: 13 jun. 2020.

SANTOS, Iesney. **7 Passos para uma comunicação eficaz.** 2016. Disponível em: <<http://interativacomunica.com.br/blog/7-passos-para-uma-comunicacao-eficaz>>. Acesso em: 06 jun. 2020.

UNIFEOB, Centro Universitário. **A instituição.** 2020 . Disponível em: <<https://unifeob.edu.br/institucional/a-instituicao>>. Acesso em: 16 jun. 2020.

VANETTI, Laila. **Comunicação eficaz: sua importância nas organizações.** 2016. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/comunicacao-eficaz-sua-importancia-nas-organizacoes>>. Acesso em: 01 jun. 2020.

ANEXOS