



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<ADMINISTRAÇÃO>

<TECNOLOGIA EM MARKETING>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<CONEXÃO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA LTDA >

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<ADMINISTRAÇÃO>

<TECNOLOGIA EM MARKETING>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<CONEXÃO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA LTDA >

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

FRANCIELLI CARVALHO DELALIBERA, RA
1210020100709

HELIVELTON FERREIRA MORELLI, RA
1012020100608

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
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	9
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	12

1. INTRODUÇÃO

A conexão com o mundo, foi no auge da Guerra Fria na década de 1960, usada para pesquisas e conflitos militares. Na década de 1970 houve uma redução dos conflitos na Guerra Fria, com isso a internet foi usada para fins não militares, se tornando cada vez mais abrangente, até que na década de 1980 ela chega ao Brasil. Em 1995 o fornecimento de conectividade a provedores de acesso comercial, foi a partir do Backbone (Sistema Central de Computadores).

Após a expansão da conectividade, foram desenvolvidos vários meios de acesso a conexão, onde as principais são:

- CONEXÃO DISCADA, há 15 anos atrás era o único meio comum para grande acesso à rede. Para acesso com este meio é necessário a utilização de uma linha telefônica, sendo que o telefone ficava ocupada devido a conexão com a rede.

- CONEXÃO BANDA LARGA, o desenvolvimento da internet trouxe consigo vários ganhos tecnológicos, como por exemplos as conexões de alta velocidade, que superam em muito a velocidade alcançada por uma conexão discada, além de não possuir certos inconvenientes.

- CONEXÃO À CABO, a popularização da internet fez com que empresas que prestavam serviços de TV a cabo entrassem no ramo de internet, oferecendo o serviço de acesso à internet via banda larga do mesmo modo que ofereciam os canais de televisão.

- CONEXÃO VIA RÁDIO, a internet sem fio via rádio (transmitida através de ondas de rádio, ou seja, sem fio) é também uma alternativa para o acesso via banda larga e bastante popular no interior do país, pois seu alcance é longo e não necessita de cabos, porém, os custos para aquisição e instalação normalmente é alto.

- CONEXÃO FIBRA ÓPTICA, de forma simplificada, a Internet via fibra óptica é um novo tipo de conexão que faz uso dessa tecnologia, que permite a transmissão de dados na velocidade da luz. Assim, garante uma navegação mais rápida, estável e segura para seus usuários. Para isso, são usados cabos de fibra óptica, feitos

com fios extremamente puros, de vidro, revestidos em duas camadas de plástico reflexivo.

As organizações e empresas tem como foco uma boa comunicação entre seus colaboradores, com isso e utilizando a forma hierárquica na maioria das vezes para se comunicar. Portanto, existem pontos que podem atrapalhar essa comunicação, fazendo com que ela não seja efetiva e podendo prejudicar o desenvolvimento das pessoas que fazem parte da organização.

Neste PI, vamos poder analisar os pontos em que uma boa comunicação pode gerar bons resultados, uma boa interação entre os membros das organizações e empresas, proporcionando assim bons resultados.

Vendo a necessidade do aprofundamento nos assuntos abordados e a importância da análise de dados reais, foram realizadas pesquisas em outras fontes de informações, sendo estas: sites de internet e notícias virtuais, buscando a prática dos conteúdos estudados em cada unidade de estudo.

Após análise dos assuntos que deveriam ser pesquisados, fez-se a escolha da Empresa CONEXÃO SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA LTDA, para realização deste projeto, por ser uma empresa na qual apresentou vastas informações disponíveis e que possibilitaram a pesquisa e informações necessárias para a realização do projeto integrado, e tais informações auxiliam assim no aprendizado do grupo.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Conexão Serviços de Comunicação Multimídia – LTDA, CNPJ nº 16.753.142/0001-60 (Matriz), CEP nº 13730-090, E-mail: dataeco@escritorio.com.br, com sede social estabelecida R: Gabriel Pinheiro - Centro, nº 1059 – Mococa SP, Estado de São Paulo, na qual possui como Atividades Principais: serviços de comunicação de multimídia – SCM, provedores de acesso às redes de comunicações, atividades de monitoramento de sistema de segurança eletrônico, comércio varejista, reparação e manutenção de equipamentos de comunicação, aluguel de outras máquinas e equipamentos comerciais.

Comprada pelo Grupo Acon, a Conexão Telecom juntamente com a concorrente Alegra e Direta que atua em Guaxupé e Guaranésia, MG. A empresa espera acelerar seu plano de expansão em São Paulo e Minas Gerais.

As administrações das três empresas ficaram, a cargo dos mesmos administradores da Conexão Telecom, que possui equipamentos próprios para sua expansão, e equipes especializadas em redes aéreas e subterrâneas. A Conexão atua nas cidades de Mococa, São João da Boa Vista, Vargem Grande do Sul, São José do Rio Pardo, atende clientes corporativos em Mogi Guaçu e Mogi Mirim no estado de São Paulo.

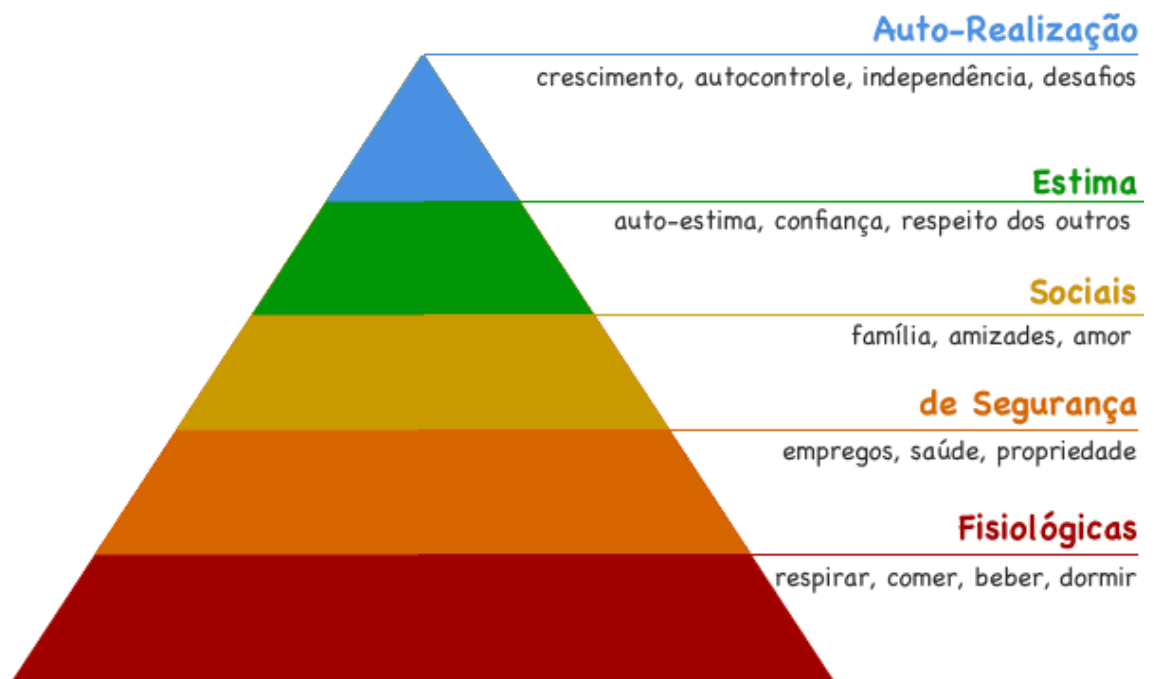
A partir da aquisição, a Conexão Serviços de Comunicação Multimídia LTDA, conta com 35 mil clientes em SP e MG, 6 mil clientes corporativos e um Backbone de aproximadamente 1500 quilômetros. Multiplay Telecom de Fortaleza e Cabo Telecom de Natal, também do Grupo Acon, juntos o número de assinantes supera 200 mil clientes. Segundo o diretor regional de São Paulo e Minas Gerais Eduardo Pauletti “ A Conexão tem algumas características interessantes que lhe permitem uma estrutura ágil e dinâmica para futuras expansões “.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A pirâmide de Maslow é uma teoria sobre o comportamento humano nas organizações já muito conhecida.



Fonte: [Blog do Luz](#)

Maslow define cinco categorias de necessidades humanas: fisiológicas, segurança, afeto, estima e as de autorrealização. Esta teoria é representada por uma pirâmide onde na base se encontram as necessidades mais básicas pois estas estão directamente relacionadas com a sobrevivência.

Existem 3 fatores que são os principais responsáveis por determinar os comportamentos.

Os 3 fatores que influenciam o comportamento humano nas organizações:

1. **Valores:** são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade;
2. **Motivos:** o que motiva cada indivíduo? Quais as necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos;
3. **Modelos mentais:** cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência. Apesar de duas pessoas passarem por uma mesma situação, elas têm reflexos diferentes sobre elas. Essa é a ideia passada pelos modelos mentais, que podem ser definidos como **a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um.**

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

É um grupo onde a maioria do trabalho são realizadas em equipes, desde as vendas que é o atendimento inicial, até ao suporte técnico dado ao cliente. A empresa em si se baseia em uma estratégia de trabalho em equipe para poder oferecer ao cliente melhor atendimento e conforto sem sair de sua residência.

- Escritório: Diretoria, RG, segurança do trabalho e etc.
- Vendas (telemarketing, lojas ou vendedores PAP)
- Back office
- técnicos (realizam as instalações e manutenções na estrutura da fibra óptica)
- Suporte técnico (liberação do sinal, atendimento e suporte ao cliente)
- SAC atendimento ao cliente (financeiro, dúvidas, alterações e etc...)

Se existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores.

A parte funcional da empresa como um todo é um trabalho em equipe uma equipe sempre depende de uma boa comunicação e trabalho correto em conjunto com a outra. Para todos os departamentos são dados uma meta a ser cumprida e assim conseqüentemente são oferecidas recompensas. Fora as reuniões semanais que são

realizadas com todos os departamentos para podermos solucionar os principais problemas e dificuldades tanto por parte dos clientes como da organização, assim melhorando o atendimento e o desempenho da empresa.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Quando citamos a palavra equipe já sabemos que se trata de um trabalho no qual necessita de mais de uma pessoa para poder concretizar determinada tarefa, sabendo disso, umas das maiores dificuldades encontradas são as diferenças interpessoal de cada indivíduo. Cada ser tem uma expectativa e uma forma diferente de pensar e trabalhar, quando falamos em equipes se trata um grupo de pessoas onde todos se unem para poder calçar o objeto ou tarefa dada para a equipe e assim alcançar o sucesso.

A empresa para superar essas dificuldades tem algumas estratégias e normas que cada equipe precisa realizar, além de sempre estar em contato com essas equipes através de reuniões na qual todos podem dar ideias de melhorias, esclarecer as maiores dificuldades e até mesmo fazer aquele realizar um happy hour com a equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Mais que um ato, um direito. Os atos de se comunicar e de se expressar são a essência do ser humano. Não é simplesmente dizer alguma coisa, porque nem sempre o que se diz é captado como se quer (quando ocorre o que se chama de “ruído da comunicação”). Um bom conceito para definir o ato de comunicação seria “a capacidade de representação dos significados através de códigos, palavras, imagens, gestos, sons, mas também o modo de ser, viver e sentir das pessoas, ou seja, a cultura, que é produzida por uma civilização com a finalidade de comunicar suas informações a si e a outras gerações” (Suzana Sedrez).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação eficaz é aquela que atinge seus objetivos de maneira clara, precisa e utilizando o mínimo de recursos possível — incluindo o tempo. Também é uma comunicação com essa característica aquela que não deixa dúvidas sobre a mensagem transmitida e que é verdadeiramente esclarecedora sobre o assunto tratado. Comunicação eficaz: sua importância nas organizações. Um bom profissional precisa saber selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto.



Fonte: Site Conexão

EVITE PROBLEMAS COM SEU MODEM



-  DURANTE TROVEJADAS E RELÂMPAGOS, DESLIGUE O APARELHO DA ENERGIA.
-  NÃO ALTERE A CONEXÃO DOS CABOS NOS APARELHOS.
-  EM CASO DE FALHAS, DESLIGUE O APARELHO POR 1 MINUTO, LOGO APÓS, LIGUE-O NOVAMENTE.
-  CASO O PROBLEMA PERSISTA, ENTRE EM CONTATO COM O SAC.

CONEXÃO

 19 3665 9000  19 99804 8592  0800 777 7233

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A linguagem formal, também chamada de "cultura" está pautada no uso correto das normas gramaticais bem como na boa pronúncia das palavras. Já a linguagem informal ou coloquial representa a linguagem cotidiana, ou seja, trata-se de uma linguagem espontânea, regionalista e despreocupada com as normas gramaticais.

Saber ouvir e respeitar a opinião do outro, ficar atento, demonstrar interesse, contribuir com perguntas e respostas pertinentes de forma objetiva, e se comprometer com as ações e decisões tomadas, são algumas das atitudes que todo profissional precisa ter em uma reunião. "A reunião bem sucedida é aquela que, primeiro, foi pautada. Segundo, a pauta foi transmitida a todos os participantes. Terceiro, o gestor mantém o respeito por todos os integrantes e lhes permite expressar seus pontos de vista. Quarto e último, o gestor sabe discernir os pontos de utilidade e os faz convergir para os objetivos",

Uma reunião produtiva costuma ser rápida, ter um objetivo a ser alcançado e gerar algum tipo de ação futura. A comunicação entre profissionais ou membros de uma equipe, seja para planejamentos, tomada decisões ou limar conflitos, é fundamental.

No entanto, não basta anotar na sua agenda o que você tem a dizer e repassar para os ouvintes. Existem técnicas e práticas que valorizam a sua tarefa:

1. DELIMITE O OBJETIVO DA REUNIÃO

Conduzir uma reunião com uma pauta muito extensa pode desviar o foco do seu principal propósito. Faça um esboço, análise e até simula a apresentação. Isso permitirá que você identifique tópicos desnecessários e complete as informações que considere relevantes.

2. UTILIZE-SE DE FERRAMENTAS ATRATIVAS E DIDÁTICAS

Gráficos, assuntos em tópicos, ilustrações didáticas e criativas incrementam a tarefa. A partir do momento em que você definiu o que é importante, é mais tranquilo produzir relatórios, telas, fotos e demonstrativos. Evite uma apresentação em preto e branco, mas não exagere nas cores e nem ocupe o tempo elaborando obras de arte.

3. ESCOLHA UMA DATA E FIQUE ATENTO À DURAÇÃO DO ENCONTRO

Certifique-se de que o dia ideal para você também é para os demais participantes. Fixar a data de apresentação com alguma antecedência possibilita que todos ajustem suas agendas. Assim, o risco de adiamento ou de ausência de alguém é afastado.

4. SAIBA QUEM DEVE PARTICIPAR DA REUNIÃO E ANTECIPE A PAUTA

Você pode promover uma reunião para todos da empresa, independente do nível hierárquico, ou só com os gerentes de áreas, que depois repassarão às suas equipes. Os temas, os objetivos e o grau de complexidade é que orientarão você na seleção dos convidados.

A seguir, comunique a todos sobre o que será tratado durante a reunião. Dessa forma, você incentiva as pessoas a darem opiniões e sugestões.

5. DÊ ESPAÇO PARA QUE OS PARTICIPANTES SE MANIFESTEM

Após a sua apresentação, abra a reunião para que os presentes possam comentar o que foi informado. Porém, não faça isso apenas como um gesto de gentileza e educação. Preste atenção ao que será dito: anote aquelas ideias que podem aprimorar a gestão da empresa e colaborar para que os resultados futuros sejam ainda melhores.

4. CONCLUSÃO

Com base nos temas abordados, nesta unidade do PI, foi possível estudar os fatores principais do comportamento humano nas organizações. O trabalho em equipe para atender melhor seus clientes. A importância da utilização de uma boa comunicação (escrita e oral).

Além disso, ao analisar as Comunicações entre as Equipes no contexto Organizacional, possibilitou a oportunidade de obter mais conhecimento específico, após a análise de todos os resultados obtidos através de índices e análises realizadas.

Os estudos realizados, na empresa Conexão Serviços de Comunicação Multimídia LTDA, proporciona uma visão mais ampla sobre os assuntos abordados.

REFERÊNCIAS

<http://jotanos.blogspot.com/2006/05/comunicao-e-expresso-mais-que-um-ato.html>

<http://www.pontoisp.com.br/grupo-acon-adquire-conexao-telecom-e-reune-administrativamente-tres-operacoes/>

<http://www.pontoisp.com.br/grupo-acon-adquire-conexao-telecom-e-reune-administrativamente-tres-operacoes/>

<https://cnpj.rocks/cnpj/16753142000160/conexao-servicos-de-comunicacao-multimedia-ltda.html>

<https://www.tecmundo.com.br/banda-larga/2543-a-historia-da-conexao.htm>

ANEXOS