



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**BRETAS**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

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

**BRETAS**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

RAFAELY C. M. DA COSTA, RA: 1012020100822

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>6</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
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
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>10</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>12</b>

# 1. INTRODUÇÃO

pelo Centro Universitário Da Fundação de Ensino Octávio Bastos (UNIFEOB), o trabalho integrado tem por finalidade integrar o graduando mercado de trabalho introduzindo as matérias do seu respectivo curso, sendo realizado em equipe.

Com esse propósito as matérias propostas do curso de Administração para a construção do Projeto Integrado com o título “A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL”, tem como propósito analisar a comunicação dentro de uma empresa real em equipe com seus colaboradores na qual a escolhida foi o Bretas, com as matérias desse semestre de Comportamento Humano nas Organizações e Comunicação Expressão com ênfase no trabalho em equipe e as dificuldades para se trabalhar em equipe e a eficácia na comunicação escrita e a na oral.

A aquisição para a escolha da empresa foi a rede de supermercados Bretas, em razão da especificidade deste projeto, sugere-se utilizar uma empresa em que a equipe possa ter contato direto com os gestores e realizar entrevistas para a obtenção das informações. Que Foi Criado Em 1954, no interior de Minas Gerais e comprada pela Cencosud em 2010, possuindo uma uma equipe de mais de 9 mil colaboradores que trabalham para oferecer aos clientes qualidade, variedade e preços baixos em uma das 81 lojas do Bretas

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Com razão social Cencosud Brasil comercial Ltda e com o nome fantasia Bretas, localizada na Rua Coronel Virgílio Silva 1587, portandodo CNPJ 39.346.861/0331-75 nascida de de Poços de Caldas MG onde sua principal atividade é o Cnae que é o comércio varejista de mercadorias em geral, com predominância em produtos alimentícios - hipermercados. A rede de supermercados Bretas fundada em 1954 pelo Ildeu e Estevam Duarte de Assis transformou um armazém de 170 m<sup>2</sup> e com apenas sete funcionários na Santa Maria de Itabira, na região Central de Minas Gerais em uma cadeia de supermercados, hoje está entre as maiores redes supermercadistas do país, com 81 lojas distribuídas nos estados de Minas Gerais e Goiás. Em Minas Gerais, na cidade de Poços de Caldas conta com as unidades Standard (que é o modelo varejista tradicional). A Cencosud teve origem no Chile, pelo fundador e presidente Horst Paulmann alemão naturalizado chileno, líder em vendas na América Latina e quarto maior supermercadista do Brasil, o grupo, que emprega diretamente mais de 140.000 pessoas em mais de 940 estabelecimentos comerciais, entre super e hipermercados, lojas de materiais de construção, shopping centers, lojas de departamento, entre outros formatos do varejo com operações na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e Peru, tem mais de 50 anos de atuação e permanece em pleno desenvolvimento, conquistando novos mercados e clientes a cada dia. Opera no país com mais de 360 lojas e cerca de 26 mil colaboradores, presentes em oito estados (Alagoas, Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro Sergipe) por meio das bandeiras GBarbosa, Prezunic, Perini, Mercantil Rodrigues e o Bretas .

### 3. PROJETO INTEGRADO

Antes da venda do Bretas para a Cencosud, Estevam Duarte de Assis diz que todas as pessoas são ouvidas e todos têm que ser simples. A Química do amor é uma troca. É preciso escutar o outro e ter humildade. Como o título do PI “A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL” podemos analisar que a comunicação e o bom relacionamento na empresa é de total êxito já que sua visão é alcançar resultados sólidos com colaboradores orgulhosos em fazer parte do Bretas. Com as matérias Comportamento Humano nas Organizações e Comunicação e Expressão veremos como elas se enquadram na empresa que conta com uma quantidade de funcionários de 51 a 100 colaboradores ( Devido a pandemia que estamos enfrentando, não temos a exata informação desses dados, são estimadas com base nos dados da empresa e estão sujeitas a erro ).

#### 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

história da humanidade, elas constituem a base da informação de todas as invenções onde cada uma tem sua própria cultura organizacional, ou seja, um conjunto de crenças, valores e comportamento que lhe dão a dinâmica necessária para o seu funcionamento. Nessa cultura e valores, está incluído um grupo de pessoas que se relaciona entre si no meio de trabalho externo (que transmite a imagem desejada pela empresa para o público de fora), demonstrando um grau de interdependência, pois somente com um trabalho em equipe são possíveis resultados almejados. O adequado gestor de frente a uma empresa faz com que tenha uma comunicação descendente e ascendente seja mais acessível para gestores e colaboradores, podendo ter um trabalho de forma integrada, harmoniosa e conjunta facilitando a comunicação humana nas organizações

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Um colaborador dentro de uma empresa tem papel de ser aquele que verdadeiramente colabora integrando-se a equipe e ao trabalho. Numa rede de supermercados como o Bretas os colaboradores se integram como uma equipe, onde o papel de cada um é de suma importância. No Brasil, o Bretas conta com cerca de nove mil colaboradores que trabalham para oferecer aos clientes qualidade, variedade e preço baixo. Mas os colaboradores se consideram um grupo ou uma equipe? Grupo é formado por três ou mais pessoas em torno de tarefas, objetivos comuns, se interagem e desempenham papéis diferentes, não existe a atitude de colaboração mútua capaz de aumentar o nível de desempenho geral. Toda equipe é um grupo, mas nem todo grupo se forma uma equipe. No Trabalho em Equipe as pessoas se unem em um esforço coordenado numa visão sistêmica, um ajudando ao outro e a responsabilidade é de todos, como rede de supermercado Bretas, onde missão é valorizar as equipes, estimular seu desenvolvimento e incentivá-las a alcançar melhores resultados, segundo padrões rigorosos de qualidade em produtos e atendimento ao cliente. Para ter um bom atendimento ao cliente caixa precisamos voltar encaixar numa linha ténue que segue do repositor até o empacotador

#### Repositor Cliente Caixa Repositor

Repositor é o profissional responsável pelo abastecimento, organização, limpeza das gôndolas, ilhas e prateleiras de um estabelecimento na área de venda.

Cliente nesse contexto é o sinônimo de comprador que adquiriu a mercadoria que o repositor reabastecer

O profissional do caixa tem a função de registrar a mercadoria que o cliente adquiriu receber o pagamento e por fim o empacotador, que embrulha suas mercadorias para o cliente levar com segurança para casa. Com essas e outras variáveis vemos como o trabalho em equipe nas organizações deve ser cada vez mais valorizado e explorado dentro de uma empresa.

Nesta parte deve-se conceituar equipe e abordar os comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes. Sugere-se a utilização de entrevistas com os gestores da empresa escolhida para o projeto para a identificação de como se dá o trabalho equipe na organização, de que forma as equipes são compostas e se existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores.

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

Não é porque o trabalho em equipe onde as pessoas se unem em um esforço coordenado numa visão sistêmica, um ajudando ao outro e a responsabilidade é de todos, que todos da equipe se interagem entre si os conflitos dentro de uma empresa é comum entre os funcionários onde um quer passar por cima do outros sendo que todos precisam se interagir entre si para que o serviço seja feito em prol da empresa dando resultados. A falha de um, implica em todas as outras relações, como a má reposição na área de venda, a falha na reposição implica no marketing da marca, já que tudo fala o tempo todo. Uma das propostas das evidências é o TRABALHO EM EQUIPE e para ter uma experiência de troca de ideias na elaboração do PI e enriquecer o processo de aprendizagem, porém a falta de comunicação e responsabilidade em parte do grupo fez com que este trabalho ficasse em apenas um indivíduo, frisando como é difícil trabalhar em equipe.



## 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação pode ser de diferentes formas, para atingir diferentes públicos numa organização, por conta disso possui em seu ambiente interno a Comunicação Escrita, Comunicação Verbal, Comunicação Vertical, Comunicação Horizontal, Comunicação Diagonal. Além da Comunicação Descendente que refere-se ao fluxo de informação dos níveis mais altos para os mais baixos na hierarquia de uma empresa. E a Comunicação Ascendente que vai dos níveis hierárquicos mais baixos para os mais altos na organização.

Na comunicação oral requer um cuidado ao se escrever sobre um assunto, já que os significados das palavras pode ser compreendido de diferentes formas.

Para obtenção de uma comunicação de duas vias é essencial o feedback pois estabelece a troca, interação e para que isso aconteça precisa de um emissor (manda uma mensagem através de uma ação codificadora, a fala) e de um receptor (que decodifica a mensagem e compreende relacionando a bagagem semântica que possui) que se trocam constantemente de posição.

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Estabelecer a eficácia na comunicação escrita requer uso adequado sua construção já que ela pode carregar mensagem tanto positiva quanto negativa dependendo da palavra, frase onde a semântica (significado da palavra) tem pesos diferentes e o leitor pode não interpretar a mensagem que você quis repassar, ou entender em outro sentido. Para que ela seja eficaz é preciso transmitir clareza e objetividade o que não é algo simples principalmente na escrita. Para uma boa comunicação com seus colaboradores através da comunicação escrita, podemos apresentar em um texto/email dando uma ênfase as boas notícias no primeiro

parágrafo, logo após no segundo parágrafo notícias desagradáveis, em menor espaço para as notícias ruins colocando as boas novas no fim do parágrafo e para finalizar o texto acrescente boas notícias, quanto mais melhor. A realização desse texto para que seja compreensível de ver e que redefinição objetivo do texto; selecionar a abordagem do tema tratado; hierarquizar informações abordadas no texto e excluir as que não são; recorrer a elementos de fundamentação das ideias; escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores de sua organização;

A todos os colaboradores do Bretas de Poços de Caldas desta unidade, venho lhes parabenizar por todos que contribuíram para o crescimento da empresa ao longo do ano, atendendo bem os nossos clientes para que eles sintam acolhidos em nosso ambiente como se fossem da família, mantendo sempre a organização, limpeza e a reposição da loja impecáveis, trabalhando sempre em equipe. Para o primeiro dia do ano, o gerente da Cencosud virá em nosso salão para dar uma olhada no desenvolvimento de cada um, e infelizmente reduzirá nosso quadro de funcionários devido a pandemia do COVID-19, para agilizar o processo ele me pediu para orientar vocês e observar no decorrer desses 20 dias como será a agilidade de cada colaborador, lembre-se da jornada que vocês fizeram na empresa e não se esqueça da importância que vocês tiveram dentro de nossa empresa, construindo a cada dia mais a história do Bretas. Desejo desde já um feliz natal e um próspero ano novo a cada um dos nossos colaboradores, que o ano que se inicia seja de muitas realizações e conquistas. Cada um de vocês receberá uma cesta de natal completa com os produtos deliciosos de nosso mercado, além de um final de semana em família no hotel Fazenda, um grande abraço do supermercado Bretas.

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

A comunicação formal é a comunicação desenvolvida através dos canais de comunicação existentes no organograma da empresa, é derivada da alta administração. A mensagem é transmitida e recebida dentro dos canais formalmente estabelecidos pela empresa na sua estrutura organizacional. Geralmente quase toda feita por escrito e devidamente documentada através de correspondências ou formulários. Já a comunicação informal, é aquela desenvolvida espontaneamente através da estrutura informal e fora dos canais de comunicação estabelecidos pelo organograma, “sendo todo tipo de relação social entre os colaboradores. É a forma dos funcionários obterem mais informações, através dos conhecidos ‘boatos e rumores’” (Watanabe, 2009).

Planejamento pré reunião é extremamente importante para que tenha eficácia, ela depende diretamente de um bom gestor para saber se comunicar oralmente. Para que isso ocorra desenvolva uma pauta selecionando os itens que precisam ser tratados para que os objetivos da reunião seja alcançado; siga a pauta dando continuidade no que foi planejado; controle tempo para que você esclareça tudo que planejou para a reunião; encoraje as pessoas a participar com perguntas sobre os tópicos ou demonstrando respeito pelos comentários que fazem.

Não foi possível obter estas informações devido a correria que o gestor está, já que o supermercado reduziu seu quadro de funcionários devido a pandemia, não obtendo estas informações de 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

O Projeto Integrado tem como peso importante além da nota, de inserir o aluno numa empresa real e realizar o seu papel como estudante do seu curso, nesse trimestre foi abordar os pontos em trabalho em equipe a importância da comunicação oral e da comunicação escrita em uma empresa existente e que estivesse em funcionamento. Utilizamos o supermercado Bretas, que faz parte da bandeira do Cencosud que tem dois de seus supermercados em Poços de Caldas, para a realização do PI fizemos com o da Rua Coronel Virgílio Silva 1587 que se encontra aberto e com sua capacitação de clientes em seu estabelecimento reduzida e com a lei que começou a tramitar no Senado o Projeto de Lei (PL) 2.376/2020, do senador Paulo Paim (PT-RS), que estabelece uma série de medidas de proteção para enfrentamento da covid-19. Além da obrigatoriedade do uso de máscaras, a norma torna obrigatório também o fornecimento de equipamentos de proteção individual para os trabalhadores de todo país durante o período de calamidade pública. Devido a pandemia tive dificuldade de conversar com os gerentes do supermercado, mas por uma breve ligação me disponibilizou algumas das informações deste trabalho, me afirmando que a empresa preza muito cada um de seus colaboradores e faz com que o serviço seja harmonioso e que toda a comunicação seja agradável

## REFERÊNCIAS

<https://www.bretas.com.br/sobre-nos/>

<https://www.econodata.com.br/lista-empresas/MINAS-GERAIS/POCOS-DE-CALDAS/C/39346861033175-CENCOSUD-BRASIL-COMERCIAL-LTDA>

<https://www.gbarbosa.com.br/institucional/grupo-cencosud/>

<https://www.prezunic.com.br/institucional/grupo-cencosud/>

<http://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal/>

## **ANEXOS**

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.