



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

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO
ORGANIZACIONAL
CENTRUS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

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
CENTRUS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

JONATHAN DIOGO FARIA, RA 1012019100648

RAFAELA L. M. ROSSETTO, RA 1012019100654

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

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

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é reconhecida como uma dimensão crítica, tanto como habilidade pessoal para as lideranças, quanto como área funcional nas diversas organizações. A comunicação também tem desempenhado um relevante papel no alcance do objetivos e metas organizacionais, como fator de influência no desempenho das equipes, no aprimoramento da cultura organizacional e na construção da identidade e reputação (Freire,2009).

A comunicação da liderança, por sua vez, vem sendo identificada como variável determinante no sucesso e desempenho das organizações em diferentes setores econômicos e industriais, uma vez viabiliza o alinhamento das estratégias à estrutura e gestão organizacionais.

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. Melhorar a comunicação no ambiente de trabalho também contribui para a criatividade e facilita a liderança das equipes. Os profissionais não devem ter medo de expor suas ideias, apenas devem estar atentos para falar de forma a serem compreendidos, ou seja, de maneira objetiva e clara.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa que será mencionada neste projeto é a Centrus Soluções Tecnológicas CNPJ: 08.862.852/0001-08, localizada na rua Getúlio Vargas 872 - Centro em São João da Boa Vista - SP, um canal comercial da operadora Vivo, aonde dão suporte, realizam vendas entre outras coisas somente para pessoas jurídicas.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A empresa possui 4 setores diferentes, cada um com 2 ou 3 funcionários, onde um depende do outro para que o trabalho seja realizado de forma eficaz. O bom comportamento e

boa comunicação é essencial para quem ali trabalha, pois todos possuem metas e para realizá-las é preciso de atenção e muitas vezes de ajuda de outro setor.

Esta empresa atua há 15 anos e quase todos os meses alcançam a meta, aqueles meses que não alcançam chegam perto, isto porque há uma cumplicidade e boa interação entre os funcionários, dificuldades para se comunicarem e se ajudarem não possuem.

Por possuir diversos setores a maioria da comunicação entre eles são realizadas por e-mail ou ligações, onde procuram sempre agirem formalmente para tudo dar certo.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Em uma entrevista com Marcio, gestor da empresa, foi passado que a maioria de seus funcionários possui personalidade forte e determinada o que os fazem ter um comportamento determinado, agindo cada um no seu setor, cada um com seu cliente, em busca de melhorias. Sendo assim, se cada um cuidar do seu espaço a empresa andará sempre para frente, melhorando e rendendo sempre mais, pois possuem um setor de telemarketing, vendas, pós vendas e bko (quem lança os contratos e os verificam até que o serviço esteja disponível ao cliente), isto quer dizer que, se o trabalho de um for realizado com vontade e cautela o do outro também será assim, e todos os funcionários dão o seu melhor para que seu comportamento individual seja algo relevante ao trabalho em equipe.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

A maior parte da dificuldade encontrada no trabalho em equipe é o fato de cada um ter o seu setor, mas muitas vezes precisar do auxílio do outro com urgência por não saber nada além do que se faz em seu setor, e na grande maioria esta ajuda demora a vir pois ambos são muito ocupados então não é sempre ali na hora que um pode deixar de fazer o que está fazendo para auxiliar o outro, é preciso de todo um trâmite e espera para isso o que faz com que alguns se irrite.

O mesmo acontece com nós estudantes, ao realizarmos um trabalho em equipe, ainda mais por sermos alunos EAD, não nos encontramos, os horários disponíveis nunca se batem pois alguns trabalham outros não, então há um certo desencontro que faz com que haja uma

certa dificuldade na realização do trabalho, mas nada que paciência e boa interação (quando consegue-se ter) nos ajude e chegamos em uma solução.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens. Mas muitas vezes com aglomerações de tarefas, correria do cotidiano acabamos escrevendo informalmente.

Na empresa, Centrus, os funcionários utilizam telefones, e-mails e WhatsApp para se comunicarem com os clientes ou seus superiores. A escrita que utilizam no WhatsApp é totalmente diferente que as que utilizam em ligação e e-mails. Na entrevista realizada a funcionária Rafaela relata que pelo WhatsApp com certeza são educados, falam formalmente, mas muitas vezes abreviam palavras, mandam 'emojis', já quando se trata de um assunto mais sério mandam e-mails certamente muito mais formal. Relataram também que muitas vezes pelas conversas em WhatsApp ou e-mails mesmo chegaram a interpretar de forma errada a mensagem o que chegou a gerar um grande conflito.

Sendo assim podemos observar que muitas vezes algumas formas de comunicação nos trazem um retorno positivo como podem nos trazer retornos negativos para a empresa. Positivos por ser uma comunicação mais rápida e fácil e negativa por poder escrever algo querendo interpretar algo e a outra pessoa entender de forma totalmente diferente, por isso é muito importante estar atento na maneira que se escreve e para quem se escreve, para que uma comunicação em escrita seja bem eficaz.

Para isso temos um o Ciclo de Comunicação, que é um processo de seis etapas para organizar e apresentar uma mensagem de forma eficaz, entre elas, temos:

Esclareça seu objetivo

Compor / Encode

Transmitir / Entregar

Receba feedback

Analise / decodifique / aprenda

Alterar / Melhorar

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO

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”, opina Abraham Shapiro, consultor empresarial e *coach* de líderes.

Na Centrus não há muitas reuniões somente bate papo entre os gestores e seus funcionários quando isso é preciso, e mesmo não sendo, quase nunca, algo muito sério, ambos se tratam com respeito e uma boa comunicação, sempre formal, uma reunião mais formal mesmo é realizada entre os gestores e seus superiores.

Mas sempre que é preciso realizam uma reunião ou outra e em suas maiorias os funcionários apresentam uma boa interação, se comunicam de forma eficaz para que haja uma reunião de qualidade e que esta possa servir de aprendizado.

4. CONCLUSÃO

O trabalho realizado foi mais uma vez um grande aprendizado e uma ótima experiência. A grande dificuldade que encontramos foi falar sobre alguns defeitos, como a falha em comunicação entre os integrantes de nossa empresa escolhida, pois isto é difícil de se

encontrar entre eles, mas com pesquisas realizada e nossos estudos deste semestre conseguimos concluir o projeto com muita satisfação.

REFERÊNCIAS

<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/dicas-emprego/comportamento/como-conduzir-uma-reuniao/>

<https://www.fm2s.com.br/os-seis-passos-para-comunicacao-eficaz/>

Entrevista com gestor e funcionária da empresa.