



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<Logística>

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<PIZZA NA ROÇA>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
<Logística>

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

**<PIZZA NA ROÇA>**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Gabriel Semensato Borges de Souza, RA 1012018200048

Walison Melo da Silva, RA 1012019100336

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>5</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>6</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>12</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>13</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>14</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Uma das bases do comportamento individual é o conceito de valores. Valores representam convicções essenciais que determinam um modo específico de conduta do indivíduo, baseado no que se acredita ser correto e importante.

O conjunto de valores do indivíduo, de forma hierarquizada, configura o seu sistema de valores e é identificado pela importância que atribuímos a valores como liberdade, honestidade, verdade, justiça, ética, disciplina, integridade, respeito e obediência.

A comunicação eficaz é a primeira área a ser focalizada quando se estudam as interações humanas dentro de uma organização. Para se obter mudanças na empresa, ter um ambiente agradável para se trabalhar ou obter um comportamento, os chefes e líderes utilizam-se de alguma forma de comunicação, que é o meio pelo qual eles transmitem suas idéias e recebem as propostas dos seus colaboradores. Por meio do exercício da comunicação, as pessoas podem fazer grandes progressos na melhoria do seu desempenho ou no seu próprio desenvolvimento profissional. Ao mesmo tempo, a comunicação é o foco dos maiores desentendimentos e atritos entre duas ou mais pessoas, ou entre os membros das diferentes equipes e grupos que compõem as organizações. Sem comunicação, as pessoas ficam isoladas e sem contato entre si. Além disso, ninguém vive de maneira autônoma e tão independente que não necessite dos relacionamentos que moldam a estrutura social moderna. O relacionamento entre as pessoas e seu meio ambiente se faz por meio da comunicação

No presente semestre fomos introduzidos aos conceitos de liderança, gestão de pessoas, motivação pessoal, ambientes organizacionais, o comportamento humano nas organizações e a importância das relações interpessoais nesta organizações. Essa disciplina tem a função de estudar as relações de trabalho e relações interpessoais em ambientes organizacionais. As atividades de trabalho são de grande importância para as interações humanas. Os ambientes de trabalho passaram por transformações nas últimas décadas, tais mudanças surtiram reflexo

também nas relações sociais, no modo como nos relacionamos fora do âmbito profissional. Nas empresas os funcionários podem ser vistos de duas maneiras distintas : somente como força de trabalho (ou recursos), ou podem ser vistas e consideradas como parte vital das organizações, e que como tal merecem ser ouvidas e valorizadas. O desafio dos gestores de recursos e diretorias de Recursos Humanos é fazer com que as pessoas realizem suas funções com total comprometimento e também se sintam valorizadas como indivíduos que têm real importância para o funcionamento da organização. Inicialmente os psicólogos atuavam nas organizações para auxiliar nos processos de seleção e recrutamento de pessoas, hoje, no entanto , esses profissionais atuam em diversos setores das organizações, como por exemplo, para auxiliar aos funcionários nos momentos de tensão nas relações de trabalho e nas interações no ambiente corporativo. Este trabalho tem como finalidade abordar a fundamentação teórica estudada nessa disciplina e os diferentes estilos de liderança organizacional, para tal vamos utilizar a descrição de uma empresa, a mesma foi utilizada como base para o desenvolvimento deste trabalho.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A empresa Pizza na Roça, fundada em 19 de Junho de 2003, é uma microempresa que trabalha do ramo de alimentação, inscrita no CNPJ 306135840001-31, enquadrada no regime tributário “Simples Nacional”, classificado como Sistema Aberto, com uma média de 11 funcionários, situada no endereço Vicinal Manoel Lorca Km4, S/N, Caconde-SP.

Por ser em uma cidade do interior, iniciou suas atividades em um espaço um tanto quanto pequeno, numa área de 87m<sup>2</sup>, com uma produção de pizza apenas familiares e amigos mais próximos, gerando em torno de 30-40 pizzas por fim de semana. Em 2008, 5 anos depois, Pizza na Roça participou de uma Copa Brasileira de Pizzarias, mais precisamente a II Copa Brasileira de Pizzarias, se consagrando a vencedora e ganhando o título de “A Melhor Pizza do Brasil”. Assim, crescendo cada dia mais, a empresa se expandiu e hoje, 17 anos depois de criada, se encontra com 560m<sup>2</sup>, e sua produção cresceu quase o triplo do início: São aproximadamente 90 pizzas por final de semana. Atualmente, a empresa diversificou em seu atendimento oferecendo as pizzas pré-assadas nos supermercados da cidade e da região.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

#### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

Quais as diferenças primordiais entre grupos e equipes?

O que é um grupo? Um grupo é a simples reunião de duas ou mais pessoas que se juntam visando a realização de um objetivo. O indivíduo usa o grupo e as relações sociais do grupo como instrumentos para satisfazer suas necessidades. Mas os grupos não têm a necessidade de se engajar num trabalho coletivo que precise de um esforço conjunto. O que existe é um compartilhamento de informações para ajudar cada membro com sua própria responsabilidade. Em um grupo não existe a atitude de colaboração mútua capaz de aumentar o nível de desempenho geral.

Porém, em uma equipe, as pessoas se unem em um esforço coordenado. Um ajuda o outro e a responsabilidade é de todos. Os esforços de cada pessoa resultam em um nível de desempenho maior do que o das entradas individuais.

Equipes são capazes de melhorar o desempenho dos indivíduos quando a tarefa requer habilidades, julgamentos e experiências múltiplas. Pela interação que existe nelas, tendem a aumentar a motivação de seus componentes.

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

O papel do gestor como um líder de equipe

Toda equipe de uma organização é formada por pessoas de diferentes origens, formações, habilidades e personalidades. Saber respeitar essas diferenças e tirar delas o que há de melhor de cada colaborador é o que faz um bom líder. Assim como integrar todas as habilidades dos seus componentes traz resultados muito mais significativos do que esperar que cada um faça seu trabalho individualmente.

Quanto mais competente e comprometida, melhores resultados a equipe terá. O papel do gestor com um bom líder é o que irá garantir uma equipe coesa. Conduzir os colaboradores de modo que tragam bons resultados é a finalidade de qualquer bom gestor.

Os desafios do trabalho em equipe

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada. A consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaboradores.

Na empresa escolhida para o PI, como qualquer outra, enfrenta as dificuldades de se trabalhar em equipe, em consequência disso, há muita dificuldade em se manter uma equipe formada por um período mais longo. Dentre as dificuldades encontradas, pode-se relatar o medo de conflitos - onde manter uma “falsa paz” a fim de evitar os conflitos acaba ocasionando um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento; falta de comprometimento, evitar responsabilidades - conhecido popularmente como “não vestir a camisa”; desconsideração aos resultados. São estas algumas das dificuldades relatadas pelo gestor.

Embora sejamos uma dupla, existem as diferenças de opiniões no momento de realizar o Projeto Integrado. Mas o importante é não impor as opiniões, mas saber



respeitar a ideia do companheiro de equipe. O que favorece é termos o mesmo objetivo, que é alcançar com a finalização de cada trabalho o resultado positivo.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

#### **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.

A boa comunicação é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Afinal, ela está presente em todos os momentos do nosso dia-a-dia, com um foco: a transmissão da mensagem a um receptor.

Transmitir mensagens de maneira adequada é uma das ferramentas essenciais para o sucesso de uma organização, de um indivíduo, de uma nação. Afinal, as pessoas precisam ser compreendidas. Por essa razão, as organizações estão tentando, cada vez mais, flexibilizar as comunicações e facilitar o fluxo das informações entre seus colaboradores. Esta é uma forma de obterem sucesso, pois a linguagem e a boa comunicação são símbolos de poder e autoridade.

As corporações já compreendem a linguagem como propiciadora de tais símbolos. Prova disso é que, hoje em dia, os processos seletivos contam com provas de português. Então, as pessoas que pretendem atingir um alto nível de profissionalismo buscam a excelência na comunicação. Precisam saber se comunicar bem em sua própria língua, primeiramente. Portanto, português – e não mais inglês – é pré-requisito ao mercado de trabalho.

O mercado de trabalho compreende que uma comunicação eficaz e eficiente pode levar uma organização a obter conhecimentos e informações que poderão levá-la a atingir uma vantagem competitiva impossível de ser replicada por seus concorrentes, pois uma

boa comunicação está embutida na cultura organizacional, a qual envolve valores e crenças da própria organização.

Comunicar-se bem não é apenas transmitir com êxito a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor. Afinal, como já diriam os lingüistas, comunicação é a troca de entendimento. Por isso, só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor. E quando a mensagem não foi transmitida da forma como este pretendia, a culpa é inteiramente dele. Ele é que não soube transmiti-la de forma adequada.

E, como bem sabemos, a boa comunicação no mundo empresarial não é apenas realizada de forma oral, em telefonemas e reuniões. As decisões clamam por documentos que as formalizam. Exatamente por isso é que a escrita é um processo fundamental para a boa comunicação. Portanto, é um recurso que precisa ser aprendido.

Um bom profissional precisa saber selecionar as idéias, 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.

Mas depende também, obviamente, de um domínio do idioma em que a mensagem será transmitida. Precisa de bom senso ao escolher o grau de formalidade da linguagem utilizada. Precisa de observação, de reflexão, de conhecer o outro. Escrever bem resulta de uma técnica elaborada, que tem que ser cuidadosamente adquirida. Seja para escrever um simples bilhete, um e-mail ou um documento oficial.

Por tudo isso, posso afirmar que a comunicação é uma necessidade humana e que fazê-la de forma adequada é uma arte.

Analisando a importância da comunicação eficaz no dia-a-dia da empresa escolhida, foi relatado pelo gestor que, por ser uma microempresa, pouco se usa ferramentas que atualmente são utilizadas como e-mails, para comunicação interna entre os colaboradores, usando com mais frequência, o diálogo. A empresa usufrui das redes sociais para divulgar a prestação de serviço, usa-se o cardápio para que o cliente possa saber o que está disponível para consumo. Portanto, a comunicação escrita se faz eficaz independente do tamanho da empresa.

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

#### **Comunicação Formal e Informal**

No cenário atual, é sabido a importância da comunicação para a sobrevivência de uma organização, e para que esta tenha sucesso é necessário que os dois tipos de comunicação, formal e informal, sejam avaliados com atenção.

A comunicação formal é a comunicação endereçada 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. É basicamente a comunicação veiculada pela estrutura formal da empresa, sendo 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).

Geralmente, a comunicação informal veicula mensagens que podem ou não ser referentes às atividades da empresa. Através dela pode-se conseguir mais rapidamente mensurar opiniões e insatisfações dos colaboradores, ao ter uma idéia mais ampla do clima organizacional e da reação das pessoas aos processos de mudança. (Gomes, Cardoso e Dias, 2008)

Através da utilização destes dois tipos de comunicação em uma empresa, podemos perceber a eficácia de cada um, e os obstáculos a serem enfrentados, para conduzir da melhor forma os fluxos comunicacionais.

Uma reunião bem sucedida geralmente precede um trabalho de excelência. No meio corporativo, o não cumprimento de horários, a má condução e a falta de posicionamento sobre real propósito das reuniões são falhas corriqueiras e cruciais. A falta de foco faz com que os profissionais percam tempo e falhem na execução de suas prioridades.

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.

No Pizza na Roça, segundo o gestor, são feitas reuniões periódicas com o objetivo de tratar assuntos pendentes, insatisfação de funcionários, sugestões de melhorias.

Foi relatado que durante as reuniões, têm visto o interesse crescente entre os colaboradores em dar suas opiniões sempre voltadas para colher resultados positivos.

## 4. CONCLUSÃO

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas.

Seja em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto.

Entendendo esses modelos de comportamento organizacional, você conseguirá criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da maneira certa em determinadas situações.

Para o líder da empresa, é fundamental fornecer a todos um ambiente para o sucesso de cada um, o que reflete diretamente no sucesso do negócio.

as relações de trabalho são definidas e dirigidas pelos donos, que também são os chefes diretos, são eles que ditam o ritmo das interações, que fazem o clima agradável ou não. É importante em negócio como esse (familiar), que haja uma compreensão dos proprietários, do quanto eles são os responsáveis pelo bom andamento e convivência desses funcionários. Para que o clima se mantenha favorável às necessidades da empresa e dos colaboradores.

## REFERÊNCIAS

[http://www.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=eebf3daa-825e-4d0f-9956-6272a0e16812&groupId=10136](http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=eebf3daa-825e-4d0f-9956-6272a0e16812&groupId=10136)

<https://administradores.com.br/artigos/a-diferenca-entre-um-grupo-e-uma-equipe>

<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>

<https://comunidade.rockcontent.com/comunicacao-eficaz/>

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

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

# **ANEXOS**