



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

<PINHALENSE S/A>

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

<PINHALENSE S/A>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Vera Lúcia Silva Dal Poggetto, RA 1012018200056

Camila Mara Bernardes, RA 1012018200329

Cleonice Benevides de Sousa, RA 1012018200295

Luis Henrique S.Maronde, RA 1012019100122

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	15
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	19
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	22
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	26
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>33</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Objetivo do Projeto: A análise do comportamento humano nas organizações.

Escolhemos a empresa Pinhalense S/A – Maquinas Agrícolas para apresentação dos fatores que serão abordados.

O ponto de partida é o um estudo do comportamento humano nas empresas, a maneira de agir e pensar de cada um dentro da organização e quais os elementos influenciam o comportamento dentro do ambiente de trabalho e será mostrado fatores desse comportamento individual e como isso age de forma positiva ou negativa.

Será evidenciado como é o trabalho em equipe das empresas, será mostrado a diferença entre grupo e equipe e qual a importância da liderança no crescimento da organização.

Vamos apresentar uma pesquisa feita com os colaboradores da empresa escolhida, mostrando como é feito o trabalho de divisão das tarefas, quais são os objetivos e desenvolvimento dos funcionários e quais as dificuldades do trabalho em equipe.

Quanto ao tema comunicação e expressão, falaremos sobre os tipos de linguagens para uma melhor maneira de se comunicar e se relacionar.

Mostraremos a eficácia da comunicação escrita e oral, que pode ser formal ou informal e quais os pontos importantes para que seja uma comunicação de qualidade, pois isso tem uma grande importância nas organizações.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

### Pinhalense S/A.- Máquinas Agrícolas

- CNPJ: 54.224.423/0013-58
- Razão Social: Pinhalense S/a.-máquinas agrícolas
- Nome Fantasia: Pinhalense Unidade Iii
- Data de Abertura: 02/03/2016
- Tipo: FILIAL
- Situação: ATIVA
- Natureza Jurídica: 205-4 - Sociedade Anônima Fechada
- Capital Social: 0.00
- Atividade Principal: 28.33-0-00 - Fabricação de máquinas e equipamentos para a agricultura e pecuária, exceto para irrigação.
- Atividade Secundária: 33.21-0-00 - Instalação de máquinas e equipamentos industriais
- Atividade Secundária: 33.14-7-11 - Manutenção e reparação de máquinas e equipamentos para agricultura e pecuária
- Atividade Secundária: 28.21-6-01 - Fabricação de fornos industriais, aparelhos e equipamentos não elétricos para instalações térmicas, peças e acessórios

### Endereço

- CEP: 13.990-000
- Logradouro: Avenida Tropic Art
- Número: 515
- Complemento: Brcao Unid. Iii
- Bairro: Distrito Industrial
- Município: Espírito Santo do Pinhal
- UF: SP

### Contatos

- Telefone: (19) 3651-9251 / (19) 3651-9200 / (19) 3651-9204
- E-mail: [assis@pinhalense.com.br](mailto:assis@pinhalense.com.br)

### Quadro de Sócios

- Sócio: JOÃO PAULO CIPOLI VIEGAS 10-Diretor
- Sócio: FÁBIO AUGUSTO CIPOLI PEDROSO 10-Diretor
- Sócio: CARLOS EDUARDO JARDINI DEL GUERRA 10-Diretor
- Sócio: REYMAR COUTINHO DE ANDRADE 16-Presidente

### 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

Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar. E isso não é diferente no mundo corporativo. Portanto, saber como lidar com o comportamento humano em cada empresa é muito importante. Os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e conhecendo bem as características das pessoas como pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

Aqui estão, algumas características de como cada pessoa possui suas habilidades e talentos:

**O homem é proativo:** o comportamento é orientado para a satisfação das suas necessidades pessoais e para alcançar seus objetivos, por isso reage e responde ao seu ambiente tanto na organização como fora dela. As pessoas podem resistir ou colaborar com as políticas e os métodos da organização, e vai depender das estratégias de liderança adotadas. Portanto o comportamento dentro da organização é deliberado tanto pelas práticas organizacionais como pelo comportamento proativo dos colaboradores.

**O homem é sociável:** É de grande importância a participação de pessoas assim em organizações, pois as conduz ao envolvimento com outras pessoas ou grupos. Nos grupos as pessoas procuram manter sua identidade, segurança psicológica e utilizam seu

convívio com outras pessoas para obter informação sobre si mesma e sobre o ambiente em que vivem. E esses dados estabelecem uma “realidade social” para as pessoas que se baseiam nela para testar e comparar suas próprias capacidades, ideias, convicções a fim de se autoconhecer e as relações sociais tendem a determinar a natureza do autoconceito das pessoas.

**O homem tem diferentes necessidades:** As pessoas motivam-se por uma variedade de necessidades. Um fator tende a motivar o comportamento de uma pessoa hoje, mas no dia seguinte esse fator pode não ter força suficiente para determinar seu comportamento, por outro ponto de vista o comportamento das pessoas é juntamente influenciado por um grande número de necessidades que apresentam competências e quantidades diferentes.

**O homem percebe e avalia:** A prática de experiência da pessoa com o seu ambiente organizacional é um processo ágil, dinâmico porque distingue os dados dos diferentes aspectos do ambiente, verifica-os em termos de suas próprias experiências passadas e em função do que está praticando em termos de suas próprias necessidades e valores.

**O homem pensa e escolhe:** O comportamento humano é premeditado, proativo e cognitivamente ativo. Pode ser analisado em termos de planos comportamentais que escolhe, progride e concretiza para lidar com os estímulos com que se defronta e para alcançar seus objetivos pessoais.

O homem, tem limitada capacidade de resposta: O homem tem capacidade limitada para desempenhar de acordo com o que pretende. As pessoas não têm capacidade de se comportar de todas as formas, pois suas características pessoais são limitadas e restritas. As diferenças são individuais tornando o comportamento das pessoas variados. A capacidade de resposta é função das aptidões e da aprendizagem. Tanto a capacidade mental como a capacidade física está sujeita a limitações.

Afinal, são as pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, o ambiente organizacional e a liderança sejam usados para levar os colaboradores adiante, existem muitos fatores a serem levados em consideração.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores com isso.

É importante saber que há outros pontos – muito mais determinantes – que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências. Assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados.

É por isso que os gestores e líderes precisam trabalhar com uma meta em mente: fazer as relações entre pessoas dentro da empresa serem as mais harmoniosas possíveis.

Só assim será viável melhorar o desempenho dos profissionais de acordo com os objetivos da organização.

O que determina o comportamento humano nas organizações, para melhorar o desempenho dos colaboradores.

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.

Por isso, um gestor precisa se dedicar a melhoria do ambiente de trabalho. Para isso, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica.



### 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

O trabalho em equipe é uma ferramenta que as empresas buscam no mundo do empreendimento.

A editora QUE CONCEITO destaca:

O trabalho em equipe é uma forma de organização de um grupo uma forma de compartilhar objetivo. Trabalho em equipe é aquele tipo de trabalho no qual se tenta conseguir que se realizem atividades dependentes entre si, que podem sobrepor a soma de trabalho de cada um dos seus membros.

PORTAL EDUCAÇÃO:

O trabalho em equipe significa agrupar um conjunto de pessoas e desenvolver determinadas ações que visam um só propósito, um só objetivo [...] suas ideias e seus esforços são direcionados para um objetivo em comum [...] Portanto uma equipe pode ser um grupo, mas nem todo grupo pode ser uma equipe.

No Dicionário online equipe é “Reunião de indivíduos que realizam em conjunto uma mesma tarefa ou trabalho”

PORTAL EDUCAÇÃO ainda esclarece que uma equipe bem estruturada sabe exatamente o que a outro pensa, colaborando de maneira que possa ocorrer tudo de forma perfeita para o bem de todos, pensando no bem geral.

Devemos enfatizar a diferença entre grupo e equipe, sendo que nos grupos a realização do trabalho, depende fundamentalmente do esforço individual, enquanto a equipe necessita tanto do esforço individual como do esforço em conjunto. As equipes geralmente têm responsabilidade compartilhada que buscam um resultado final com mesmo objetivo associando o comprometimento com as metas da empresa.

Segundo WIKIPÉDIA o trabalho em equipe é quando um grupo ou uma sociedade resolve criar algum esforço coletivo para resolver um problema. No mundo dos negócios a equipe é a peça que faltava para a engrenagem funcionar, assim Wikipédia apud John C. Maxwell em seu livro refere que o trabalhar em conjunto é importante em todas as vertentes da vida, sejam elas pessoais ou profissionais. O objetivo estabelecido pelo desempenho de um grupo é mais provável que cada um se sinta obrigado a agir nesse sentido e produzir assim maiores resultados.

SAMBA TECK mostra que quando falamos de ambiente de trabalho, já pensamos na capacidade de unir diferentes profissionais de diversos setores, para que todo processo desde a elaboração até a entrega do produto aconteça de forma perfeita. Assim o trabalho em equipe é essencial quando diversos profissionais estão envolvidos, pensam diferentes mas trabalham bem juntas para solucionar problemas.

Abaixo as principais habilidades que devem ser fortalecidas para ter um trabalho em equipe segundo SAMBA TECK:

- Comunicação- uma das principais características necessárias para um bom trabalho.
- Gerenciamento de conflitos- quando conflito aparece dentro do ambiente de trabalho, é preciso identificá-lo, gerenciar e resolver.

- Pró Atividade- antecipar as necessidades da equipe, solucionar problemas.

Segundo SBCOACHING o comportamento nas organizações é muito importante para o sucesso de uma empresa. A maneira que o colaborador vê a empresa e executa suas tarefas, diz muito sobre a sua motivação e personalidade. Mais como avaliar esse comportamento individual e coletivo que fica a sombra da equipe. Segundo SBCOACHING as relações interpessoais no trabalho primeiramente deverão avaliar o comportamento individual e em seguida o de equipe, segundo o site existem alguns fatores do comportamento individual:

- Motivação
- Desempenho
- Comprometimento e resultados da rotina
- Comprometimento com suas responsabilidades
- Sugestões de ideias
- Proatividade e senso colaborativo
- Organização na rotina de trabalho
- Comprometimento com a missão, visão e valores.
- Respeito ao código ético

Segundo ESTEVES os interesses coletivos são colocados acima dos individuais quando se trabalha em equipe, eliminando disputadas, todos aprendem que a união dos esforços e talentos individuais são maiores quando somados.

A motivação, gestos e atitudes influenciam diretamente na sinergia e motivação do grupo segundo site SBIE, sendo que cada pessoa tem uma forma de pensar e agir. O comportamento individual quanto em grupo pode dirigir a organização ao fracasso ou ao sucesso, onde tudo é relacionado ao desenvolvimento, desempenho e comportamento.

Veja alguns comportamentos que podem afetar a organização tanto de forma positiva como negativa segundo a percepção de COLETTA.

- Engajamento- muitas pessoas se sentem auto realizadoras na execução de seu trabalho, sendo efetuado com satisfação no que faz sendo assim motivadas para atingir suas metas organizacionais.
- Fidelidade- a confiança que o funcionário tem em seu patrão, ou vice e versa.
- Satisfação no trabalho- A satisfação no trabalho, segundo COLETTA apud Marín Rueda, Lima e Raad (2014, p.131):

[...] é um construto de natureza multifatorial, composto por diferentes fatores que se inter-relacionam. Tais fatores dizem respeito a características intrínsecas ao trabalho (inerentes à execução das tarefas ou a seu ambiente laboral) e também a características extrínsecas (que não podem ser controladas pelo trabalhador). Sendo essencial para a instituição, sendo usado pelas organizações para buscar entender como o ambiente de trabalho, cultura, entre outros aspectos para analisarem como trazer uma maior satisfação no ambiente de trabalho.

- Cidadania Organizacional- É um comportamento que vai além do individual e sim coletivo, pensando no bem estar de todos e auxiliando na responsabilidade social da empresa.
- Diferença individual- toda a pessoa tem características únicas, isso se evidencia quando se trabalha em equipe, a diversidade tem ser bem usada, pois as equipes devem reinventar para ter bom desempenho utilizando os pontos fortes de cada indivíduo da equipe, assim se tornando forte e sem conflitos.
- Percepção- duas pessoas podem ver um problema de formas diferentes assim para compreender as partes é preciso compreender o todo.
- Totalidade da pessoa- COLETTA apud Newstron (2011) refere que no estudo sobre como as pessoas devem ser consideradas e como os diversos sistemas em que uma pessoa está inserida: intrínseco, do lado profissional, do lado familiar, ou seja, devem ser considerados todos os papéis que a pessoas desempenha dentro e fora da organização.
- Comportamento motivado- COLETTA os estudos do comportamento organizacional buscam o que move as pessoas, utilizando-se de teorias motivacionais (Skinner, Maslow, Herzberg, McGregor), e as organizações

necessitam pessoas motivadas para que elas se engajem nos seus objetos e estratégias.

- Desejo de envolvimento- COLETTA relata:

Quando pensamos na gestão de pessoas enquanto parceiros do negócio, ou seja, as pessoas almejam participar mais da organização quando compreendem os seus objetivos, as suas metas e os seus desafios, pois ambicionam compartilhar conhecimentos, serem reconhecidos e as organizações necessitam criar estas oportunidades de uma maior participação. Um exemplo é a implementação de equipes autogerenciáveis, e isto também é uma espécie de valorização do indivíduo que não aceita mais ser apenas um recurso utilitário.

- Sistema social- consiste em entender os seres sociais, ou seja, COLETTA apud fala:

Interesse mútuo revela que as pessoas necessitam da organização e que a organização necessita das pessoas para atingir uma meta maior com a união dos esforços. Esses esforços devem ser pautados por um comportamento ético em todas as suas relações, onde prepondere uma conduta correta, legal, justa, ou seja, que esteja de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Cada vez mais as organizações estão estabelecendo e divulgando o seu código de ética, tanto interna como externamente (NEWSTROM, 2011).

Com as ferramentas de avaliação certas, a organização pode desenvolver um ambiente mais otimista trazendo tecnologia, para análises de forma mais rápida, estratégias de dados, automação com métodos que auxiliam tanto na parte do trabalho como no psicológico desenvolvendo processos que auxiliam a identificar características comportamentais como uma entrevista de emprego que possa ser ministrada por um psicólogo que faça um parâmetro com teste no futuro candidato.

Para se desenvolver a melhor equipe a organização deve utilizar métodos inovadores que abrangem várias metodologias só assim vai perceber resultados que podem estimular na vida de seus funcionários com efeitos que podem ser observados no ambiente de trabalho.

## Metodologia

A pesquisa tem o objetivo de identificar como é o trabalho em equipe na empresa PINHALENSE. Foi realizado e aplicado um questionário de múltipla escolha que também possuirá um espaço para resposta pessoal. Identificando na organização o desempenho das equipes, de caráter exploratório.

## Coleta de dados e composição

O trabalho de pesquisa foi realizado na empresa PINHALENSE SA, onde seu forte é atividades de maquinários agrícolas. A empresa é dividida em vários setores desde almoxarifado, pintura, soldagem, montagem, corte a laser, setor de desenvolvimento sendo de caráter para produção de vários maquinários com características semelhantes.

Possui a padronização dos procedimentos, técnicos e de qualidade, de acordo que o cliente necessita. Onde as equipes são coordenadas por um encarregado de produção geral de cada linha e seus líderes além do alto escalão da empresa.

Foi solicitada a direção da empresa, no sentido de permitir uma pesquisa através de aplicação de questionários com seus colaboradores com base nos estudos de comportamento humano nas organizações. Ao permitir a entrevista foi feito em uma única etapa, individualmente para os líderes de algumas sessões.

No quadro abaixo foi descrito o perfil dos entrevistados, e no decorrer da conversa notou-se que todos possuem percepção semelhante sobre a suas respectivas responsabilidades com a equipe. Concordam com as estratégias que a empresa os direciona, além de serem uma empresa com a mistura de equipe homogênea e heterogênea, na sua composição das suas três unidades. Por um lado pode facilitar a trabalhar com uma equipe homogênea, porém a heterogênea possui uma variedade de pensamentos, experiência que possibilita a resolver com facilidade os problemas, assim o gerente geral domina com muito jogo de cintura para valorizar e administrar as diferenças.

Questionário	Função	Sexo	Idade	Formação
1	Encarregado de produção geral	Masculino	36	Superior cursando
2	Líder mecanização	Masculino	29	Ensino médio
3	Líder	Masculino	30	Ensino médio
4	Líder	Masculino	32	Ensino médio

Através dos dados obtidos, por meio de entrevista, foram analisados, levando em consideração o estudo sobre comportamento humano nas organizações.

#### Questionários

De acordo com o questionário da empresa PINHALENSE, os entrevistados responderam que a equipe é composta por pessoas que pensam os mesmo objetivos, são qualificados, e buscam crescimento tanto pessoais como para a empresa.

Já o trabalho em equipe argumentou sendo como essencial para se trabalhar em equipe, porém tem seus erros e acertos como todos possuem. Também descreveram que é sempre um desafio, mas são motivados e gostam de inovar com estratégias para alcançar soluções.

O nível de confiança e motivação dos funcionários estão classificados como 50% ótimo e 50% bom. Já o trabalho em equipe argumentou sendo como essencial para se trabalhar em equipe, porém tem seus erros e acertos como todos possuem. Também descreveram que é sempre um desafio, mas são motivados e gostam de inovar com estratégias para alcançar soluções.

A importância da liderança no crescimento dos funcionários 75% ótimo e 25% bom. Já a o trabalho esperado apresentado pela equipe 75% sendo como bom e 25% sendo ótimo.

O feedback que a empresa passa para sua equipe foi descrito como 75% bom e 25% ótimo.

O reconhecimento que a empresa oferece para seus funcionários através de gratificação foi descrita através de hora prêmio que é uma forma de que o funcionário chegue no horário certo. Vale alimentação, planos de saúde, oportunidade de crescimento, oferecem parceria com outros estabelecimentos para ministrar cursos básicos para auxiliar na produtividade. E ampliando a visão pediram a inclusão de participação nos lucros como forma de incentivo. Não possuem forma de valorização para quem se destaca, mas de forma igual para todos.

No quesito de como a equipe aprender com seus os erros, foram 50% ótimo, 25% bom e 25% regular.

E no final foi questionado de como foi levado em consideração tudo que foi perguntado e como eles descreveriam sua equipe. Os líderes retrataram sua equipe sendo comprometida, que procura aprender com os erros e conflitos, sabendo qual é seu objetivo sendo profissionais que gostam de aprender e interessados em crescer junto com a organização.

#### Conclusão:

Com base no questionário podemos verificar que a empresa Pinhalense lida de forma natural com a rotina, os funcionários trabalham cada um em sua função, tem vários profissionais em cada área com normas de segurança para resguardar a vida do trabalhador. Os líderes procuram trabalhar com os colaboradores de forma respeitável e da melhor maneira possível, investindo no processo profissional e amparando o mesmo para que possam obter melhores resultados no processo produtivo e convivência com a equipe.

A empresa tem uma alta qualidade em relação a vários pontos, tais como: preocupação com o desenvolvimento dos funcionários, confiança para com eles, assim oferecendo-lhes benefícios e segurança. Podemos analisar que os funcionários possuem um nível muito alto de respeito e consideração pela empresa, pois ela procura andar de acordo com a lei.

Podemos concluir que a PINHALENSE é uma empresa que procura aplicar o comportamento humano, mostrando um reconhecimento para com os funcionários e



incentivando a trabalharem em equipe de forma respeitável e produtiva, porém um ponto a ponderar seria a falta de incentivos individuais para quem se destaca-se na equipe. Oferecendo todo o auxílio e segurança de acordo com as normas, pois esse ponto é fundamental nas empresas. E disponibilizando os benefícios e cuidados para cada funcionário

A lealdade de cada um dentro da equipe é transmitida através da confiança e de respeito e essa lealdade parte tanto para os colegas como para o líder da equipe.

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

A Falta de sintonia entre a equipe pode trazer muitas dificuldades e pensando nisso, AGUIAR do site linkedin aborda as possíveis dificuldades em trabalhar em equipe apresentando alguns exemplos.

- Falta de confiança - Aguiar relata que umas das dificuldades de quando se fala em trabalho em equipe é a falta de confiança, tarefas são divididas e você tem confiar no que seu colega de trabalho irá entregar, assim pensando que será um trabalho tão bom, como se você mesmo tivesse feito. Uma equipe estruturada acreditar no trabalho dos outros colegas isso mostra comprometimento e indica que todos são responsáveis pelo resultado final sendo a vitória e a derrota é de todos.
- Falta de Respeito - ao relatar AGUIAR fala que todos têm maneiras diferentes de desenvolvimento, e temos o hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que achamos que deve, está errado. Deve-se aprender a respeitar o tempo e o resultado do outro, assim a equipe pode trabalhar juntamente, respeitando opiniões de pessoas independentemente de gênero, raça e etc.
- Falta de comunicação- parece ser meio clichê, mas a forma de como nos comunicamos é primordial para alcançarmos de forma clara e objetiva se relacionar com outras pessoas. Escutar nem sempre é fácil ainda mais quando se

pensa que sabe mais que a pessoa que fala, sendo assim Aguiar ainda mergulha relatando que devemos aprender a escutar como um todo e entender o que o outro está te dizendo, sendo assim, o ato de praticar a empatia. “Aprender á escutar e falar na hora certa” AGUIAR.

- Falta de comprometimento - Aguiar fala que o falta desse quesito é sentida no decorrer do desenvolvimento de projetos, quando cada profissional busca atingir seu objetivo, com disposição de resolver problemas juntamente com o time, assim quando trabalhamos para o sucesso do outro, saímos do título de grupo para equipe.
- Falta de humildade - Ela é ligada a confiança e respeito, AGUIAR.

Entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe. Embora equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição. Pessoas são diferentes, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca. Se você não é essa pessoa, deve entender que todos são importantes em uma equipe, e que cada um tem um papel que deve ser desenvolvido. Aprenda que os bastidores é que fazem o show, e que se você quiser estar onde está não existe nenhum problema nisso. Assim como não existe problema em querer se destacar. Trabalhe para isso.

- Falta de feedback- AGUIAR fala que uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas.

Aprender a dar e receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar quais são os problemas e o que pode ser corrigido. NUNCA leve para o pessoal, mantenha-se fiel a fatos e dados. Entenda que quem recebe o feedback não precisa obedecer ao que você diz que está errado. Saiba que a pessoa só mudará o que fizer sentido para ela. Depois da conversa, reflita sobre o que aconteceu, entenda o que você pode mudar e se realmente faz sentido fazer mudanças no seu comportamento. Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

Em entrevista com líderes da empresa PINHALENSE S/A observamos que as maiores dificuldades do trabalho em equipe são justamente alguns fatores comportamentais mencionados acima. Esses possíveis conflitos são composto de

princípios e o tipo de cultura que cada indivíduo obteve na jornada da sua vida. As maiores dificuldade apresentada pelos líderes foram falta de comunicação e comprometimento além de outras, mais o pontos principais e enfatizados foram esses.

Em entrevistas realizadas pode-se averiguar que o trabalho dos líderes na empresa Pinhalense SA, são fundamentais para alinhar a equipe e a organização com seus propósitos. Na pesquisa foram identificadas algumas tanto dificuldades como também soluções que a organização busca para alinhar com a equipe. A ausência de comprometimento relatada na entrevista foi descrita como uma das características mencionada no desempenho, como chegar atrasado, falta atenção sempre resmungando, isso acaba destruindo a sintonia do colaborador com os interesses da organização, sendo fundamental para o crescimento de ambos segundo Matta.

O líder da seção de produção ainda declarou que o diálogo, ou melhor, a comunicação foi uma das grandes dificuldades que a empresa enfrentou. Salientou ainda o fato de uma má comunicação pode interferir na realização do trabalho, uma informação errada é capaz de causar danos de materiais, além de tempo e dinheiro. Muitas são os motivos para dificuldade de trabalhar em equipe como desmotivação, falta de foco, ambiente tenso e a forma de comunicação entre gestores e a equipe que gera descontentamentos além dos feedbacks negativos.

Ao longo dos anos a empresa buscou novos meios através de ferramentas de seleção de vagas, que o departamento de Recursos Humanos para acrescentar colaboradores que enquadrem em um time. Assim como forma de estratégia a empresa desenvolveu uma forma de recompensar aqueles que se dedicavam e se comprometiam com a equipe. Garantindo uma forma de gratificação, além de oferecer cursos especializados para a área como forma de investimento naquele colaborador. E na comunicação foram estabelecidas estratégias que fortaleceram a comunicação.

Por fim realizamos uma comparação entre os obstáculos de trabalhar em equipe da empresa Pinhalense e a equipe formada para a realização desse projeto integrado.

Concluimos com muitos acertos, porém obtivemos dificuldade na falta de comunicação entre os colegas, acreditamos que pelo fato do entrosamento ser feita na maioria das vezes apenas por telefone, email entre outros meios virtuais, acarretou que

deixamos de transmitir algumas informações para os outros colegas. Com o decorrer da realização do PI, aprendemos que uma equipe saudável e de sucesso, deve ter todos os componentes muito bem estruturados e que todos saibam qual é o objetivo maior, assim resolvemos nossas dificuldades com engajamento de forma que uma comunicação mais clara foi estabelecida.

Portanto, um grupo ou equipe de trabalho é composto por indivíduos que se relacionam consigo mesmos e com as outras pessoas de forma diferenciada, afinal tem personalidades, interesses e objetivos completamente diferentes. Neste sentido alçamos nossos alvos de forma clara e bem definidos, sempre com o propósito maior, de conclusão desse projeto integrado.

### 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO



A linguagem é a expressão máxima da capacidade do ser humano de criar e usar símbolos, pois dependendo do lugar do nascimento, por meio da cultura que herda e da língua que fala, adquire uma maneira particular de relacionar-se com os outros e com o

universo. Na escrita, como o tom de voz e o conhecimento do assunto são excluídos, somos obrigados a utilizar muito mais palavras, e com maior exatidão. A escrita é a forma de fala mais elaborada, nossa linguagem nos revela a nós mesmos e ao outros. Escrevemos baseados na nossa experiência de vida em casa, na escola, no clube, na rua; no nosso convívio com o mundo e com as pessoas. Escrevemos com base no que vemos no cinema e na televisão, nos jornais e nas revistas, nos livros e nos cartazes; em todos os meios de comunicação. Escrevemos a partir das informações que recebemos em história, biologia, economia, matemática, geografia e em todos os campos do conhecimento. Todavia, importa-nos que essas informações e impressões sejam assimiladas e devolvidas para o mundo, transformadas pela nossa experiência. Não só escrevemos para nós mesmos, mas também para os outros. Escrevemos para que nossas idéias sejam divulgadas, discutidas, criticadas, enriquecidas. No entanto, importa-nos que a redação seja uma experiência comum ao grupo, devendo provocar a discussão e a reflexão. Todos nós somos escritores. Todos nós somos leitores. Todos nós devemos saber defender o que pensamos.

Ler e escrever aprende-se lendo e escrevendo. Ultimamente a leitura e a redação em classe, por exemplo, estão saindo de moda, pelas mais diversas razões. Todavia, apesar de se admitir, isto é, não se sabe escrever porque não se sabe pensar e não se expressa bem o pensamento porque não se sabe escrever, parece-nos que o processo define-se num sentido único e irreversível: o não saber pensar é a causa do não saber expressar-se.

Neste aspecto, o papel do educador é primordial. Seu objetivo deve ser o de conseguir que o aluno saiba escutar bem, falar bem, ler bem e escrever bem. Por escutar bem se entende a compreensão exata da mensagem. Falar bem é atingir a facilidade de diálogo independente do lugar onde se estiver. Escrever bem é capacitar o aluno a redigir em linguagem correta e simples. Ler bem é uma necessidade do mundo moderno para que o educando possa estar sempre atualizado.

Este ensino deve partir da prática para a teoria. O essencial para o educando não é decorar regras gramaticais, mas saber expressar-se em português correto. Portanto, o importante é o domínio da língua e não o da gramática. A gramática servirá de reforço para os conhecimentos lingüísticos já adquiridos. Desde o século 4 a.C., quando foi

formalizado pelos gregos, o teatro tem sido usado com diferentes propósitos. Na sala de aula, esta linguagem pode contribuir para fortalecer as relações de cooperação, diálogo e respeito mútuo. O ser humano descobriu que tem duas formas poderosas para se comunicar antes mesmo de dançar, cantar, rabiscar paredes ou desenvolver qualquer outra manifestação artística. Trata-se do choro e do riso, estratégias usadas instintivamente pelos bebês para chamar a atenção dos adultos. Essas duas formas de expressão corporal formam a base do ato de representar. Não é à toa que elas estão desenhadas e pintadas nas máscaras que representam o teatro. Esse termo diz respeito tanto ao prédio onde se realiza um espetáculo como à própria encenação. Para que o teatro aconteça, é necessário haver um espaço, um ou mais atores, história e público. Há grupos que o fazem em locais alternativos, como a rua ou os edifícios convencionais. Outros optam por suprimir as falas e fazer o personagem dar seu recado por meio da mímica. E existem ainda os que utilizam marionetes no lugar de atores. São muitas as maneiras de essa arte se concretizar. O teatro foi formalizado pelos gregos no século 4 a.C., mesmo havendo registros mais antigos de representações na China, no Egito e no Oriente Próximo. Ele evoluiu dos rituais primitivos ligados à religião para um espaço cênico organizado. Aprimorado durante o Império Romano, ganhou novos formatos de palco e entrou em período de quase morte entre os séculos 1 e 10, quando a mentalidade medieval não via com bons olhos o fato de o ser humano estar no centro das atenções. A comunicação e a expressão, são transmissões que nos permitem o diálogo com outros indivíduos, seu uso é imprescindível na vida humana trazendo uma série de benefícios. Entretanto, uma considerável parcela da população não detém o conhecimento básico e esperado para uma boa comunicação podendo acarretar uma série de problemas. Pessoas físicas e jurídicas aproximam-se da expressão escrita necessitando de certa dominação na língua portuguesa para ter eficiência em suas comunicações. Um dono de empresa que precisa de uma comunicação simples e objetiva para assim evitar interpretações distintas daquilo que ele objetivou. A comunicação faz parte da vida do ser humano e da sua existência e acontece a todo momento e em qualquer lugar. O teatro foi formalizado pelos gregos no século 4 a.C., mesmo havendo registros mais antigos de representações na China, no Egito e no Oriente Próximo. Ele evoluiu dos rituais primitivos ligados à religião para um espaço cênico organizado, Aprimorado durante o Império Romano, ganhou novos formatos de palco e entrou em período de

quase morte entre os séculos 1 e 10, quando a mentalidade medieval não via com bons olhos o fato de o ser humano estar no centro das atenções. Enfim, o que podemos fazer é nos comunicarmos e expressarmos da melhor maneira possível, como vimos por vários meios, tanto verbal e até mesmo corporal porque quando nos expressamos bem, somos bem interpretados e quando nos expressamos mal, somos mal interpretados. Na nossa vida, a comunicação é de extrema importância para que possamos transmitir informações, fatos, ideias, desejos. No mundo empresarial não é diferente. Quando uma empresa não se comunica bem os problemas logo aparecem: funcionários desmotivados, fornecedores que perdem a confiança e clientes insatisfeitos. Através de e-mails, cartas, relatórios, propagandas e páginas na internet (sites, blogs e redes sociais) é que nós construímos e registramos a história da empresa e suas ações. Daí a importância de uma comunicação eficaz. O processo de comunicação consiste na transmissão de informação entre um emissor e um receptor que decodifica (interpreta) uma determinada mensagem. A mensagem é codificada num sistema de sinais definidos, que podem ser: gestos, sons, uma língua (português, inglês, espanhol, etc.), ou outros códigos que possuem um significado, por exemplo, as cores. A mensagem é transportada até o destinatário através de um canal de comunicação (carta, telefone, internet, etc.)

### **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.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafiam nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

Devemos considerar os seguintes pontos para uma comunicação escrita de qualidade:

### 1. Escrever não é falar

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

Ao convocar um grupo para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias para que cada leitor participe da reunião no dia e hora marcados.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabilizar a tomada de decisões, ações e processos diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral – falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes dos do outro.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

### 2. Seja profissional e cordial



Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

Precisa pedir um favor? Vai cobrar um devedor? Está bravo? Precisa fazer uma reclamação? Seja educado sempre! Comunique-se com firmeza, assertividade, declare exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escrever.

### 3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

### 4. Fale a linguagem do leitor

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas. Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números.

Ofensas são mais subjetivas – um pedido fora de contexto, cópias desnecessárias e tantas outras situações podem estremecer relacionamentos com pares, clientes, fornecedores. Além disso, as pessoas não buscam informações da mesma forma: algumas as querem para tomar decisão (decisoras), para elas o tempo da informação é

já, agora. Há outras que são analíticas (introspectivas), precisam da informação, mas precisam também de tempo para digeri-las, o tempo delas é o depois. Há, ainda, quem precise de suporte e aceitação social para captar a mensagem (sociáveis) e outras pessoas que sentem que a informação só é confiável se houver detalhes (detalhistas).

## 5. Regras de etiqueta

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios. Neste caso temos algumas regras a serem seguidas:

- Escrever com tato e evitar excesso de letras maiúsculas e minúsculas;
- Usar cumprimento inicial e assinar as mensagens;
- Revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais;
- Evitar enviar mensagens com cópia para todos. É preciso ter cuidado com o endereço de e-mail das outras pessoas;
- Não ofender, distrair ou confundir o leitor.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Neste sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas com assertividade por aqueles que receberem estas mensagens.

No caso de empresa abordada, devem apresentar informação de seus produtos com fácil entendimento do público alvo, ter agilidade nas trocas de informações, uma maior relação entre empresa e cliente, facilidade de pesquisa dos produtos

apresentados. Não colocar palavras de difícil entendimento, ser objetivo nas respostas, somente com as informações necessárias.

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

Podemos dizer que a principal forma de comunicação das pessoas é a fala. É através da fala que colocamos os pensamentos humanos em forma de som, porém nem sempre o que se fala é agradável para quem escuta, ou a forma compreendida não é a desejada. Ainda assim, a linguagem oral se torna predominante na comunicação, pois ocorre em contato direto entre o emissor e o receptor, ocasionando assim o vínculo de compreensão entre os humanos.

Temos alguns elementos de comunicação, sendo eles:

**Emissor ou destinador:** alguém que emite a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, uma instituição.

**Receptor ou destinatário:** a quem se destina a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo ou mesmo um animal, como um cão, por exemplo.

**Código:** a maneira pela qual a mensagem se organiza. O código é formado por um conjunto de sinais, organizados de acordo com determinadas regras, em que cada um dos elementos tem significado em relação com os demais. Pode ser a língua, oral ou escrita, gestos, código Morse, sons etc. O código deve ser de conhecimento de ambos os envolvidos: emissor e destinatário.

**Canal de comunicação:** meio físico ou virtual meio físico ou virtual, que assegura a circulação da mensagem, por exemplo, ondas sonoras, no caso da voz. O canal deve garantir o contato entre emissor e receptor.

Todo sistema de comunicação é constituído por esse conjunto de elementos, que entra em jogo em cada ato de comunicação para assegurar a troca de informações. Em um esquema, os elementos da comunicação podem ser representados assim: Nem

sempre a troca de informações é bem sucedida. Denomina-se ruído aos elementos que perturbam, dificultam a compreensão pelo destinatador, como por exemplo, o barulho ou mesmo uma voz muito baixa.

Sabemos então que além da fala, gestos, tom de voz, postura, contam para uma boa comunicação e tornam esse conjunto uma forma eficaz de comunicação. Porém, a linguagem oral, por si só, não é tão eficaz se mal utilizada ou compreendida. Vamos citar o exemplo: Um Chinês falando Mandarim com um brasileiro que só entende português, isso não traria resultados de compreensão. Quantas vezes, em momentos de trabalho já não pensamos: “Por que eles não conseguem compreender o que eu compreendo! É tudo tão simples!”; Diante do fato exposto, como podemos fazer com que a linguagem oral, possa ser eficaz em uma organização? Como fazer com que todos compreendam o que se quer passar? Pois, sabe-se também que até uma cultura regional pode influenciar na comunicação entre as pessoas.

Em média, o impacto de uma mensagem sobre o ouvinte é garantido em apenas 7% pelas palavras que a outra pessoa diz; 38% tom de voz e inflexão (a maneira como fala); e 55% pelo corpo, olhos, mãos, braços, pernas, dedos, ou seja, pelas expressões, atitudes e gestos.

Segundo Aurélio Buarque de Holanda, a comunicação tanto pode construir como destruir. Por isso, comunicação tem estreita relação com ética e responsabilidade social. Todo indivíduo, família, organização ou sociedade que reprime o diálogo e a conversação e se fecha para o entendimento estará conspirando contra a saudável formação das personalidades, talentos e competências.

O mundo contemporâneo está cada vez mais exigente no quesito de ética e responsabilidade social, para que, valorizem o ser humano a sociedade e o meio ambiente. Dessa forma, tornando os profissionais e pessoas importantes dentro de uma organização “vitrines” e influenciadores para outras pessoas. Portanto, saber o que falar, quando e como falar é de extrema necessidade.

Conforme Gustavo Matos, cada um tem uma forma de perceber e interpretar o mundo, as palavras, atos, os objetos e ações de uma maneira diferente. Muitos dirão que o simples é complicado, então a comunicação oral é inviável? Definitivamente não!

Pelo contrário, é a comunicação e a convivência que torna a relação humana instigante e motivadora. Logo, mesmo com pontos de vista diferentes, será uma abertura para novas ideias e capacidade de desenvolver e/ou enxergar soluções para problemas, agregando valor ao resultado final.

Para a empresa Pinhalense, é primordial que sejam feitas reuniões, no início das atividades reforçando o uso de EPIs (equipamentos de proteção individual). Reunião esta, através de um bate papo entre colaboradores e gestores. Além de reuniões mensais para apresentação de resultados, através de slides e gráficos de objetivos e metas.

Portanto, reforça a teoria de boa comunicação oral, pois é de extrema importância que todos entendam e respeitem a mensagem que está sendo passada de forma clara e objetiva.

## 4. CONCLUSÃO

Neste projeto, o grupo se importou em entender como a comunicação em geral pode afetar o dia a dia das empresas com relação às pessoas, colaboradores e gestores, além de como isso pode afetar os resultados.

Iniciando pelo comportamento humano, podemos entender que o ser humano pode e fará as suas escolhas de acordo com que acredita, crenças, criação, cultura, etc. Diante desse fato, criará relações com pessoas dentro da organização que mais assemelha-se ao seu perfil, assim iniciando a comunicação em equipe.

A comunicação numa organização é capaz de mudar resultados, portanto a presença de um líder é fundamental para que as coisas fluam conformes. Para isso, boa comunicação com os colaboradores é fundamental, sendo ela escrita ou oral, porém que seja eficaz e compreendida por todos. Contudo, para que isso ocorra, o líder ou o emissor da mensagem deve ser capaz de falar de forma ética e com responsabilidade, apresentando o objetivo final. Conforme demonstrado no trabalho, existem algumas ferramentas que podem ajudar nessa comunicação, como: Quadro de avisos, *Feedback*, TV corporativa, revistas, fala (oral), etc. que deve ser usado pelos gestores para que a mensagem seja melhor assimilada.

Na prática, pudemos notar através dos questionários, como a comunicação é importante, o trabalho de equipe pode ser resultado de um bom gestor e um feedback bem feito pode agregar valor ao produto final, como também quando não feito pode gerar um desânimo nos colaboradores por falta de informação. Também pudemos notar em área produtiva, a setorização, e que a comunicação entre os setores é feita através de fala e escrita, sendo maior parte na escrita para registros de apontamentos de produção. Portanto, tornando a comunicação oral e escrita um conjunto de informações, potencializando informações e reduzindo chances de falhas.

Assim concluímos, toda organização necessita de trabalho em equipe e que estejam engajados num mesmo objetivo, sendo a comunicação entre os setores externos e internos primordial para que atinjam a meta e objetivo final. Cabe também, aos

gestores a boa imagem, relacionamento e ética em suas ações, transparência, objetividade e respeito ao meio ambiente. Portanto, ambos os tipos de comunicação empresarial são imprescindíveis para atingir os objetivos traçados.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR. P.B. **As 6 Maiores Dificuldades de REALMENTE se Trabalhar em Equipe**. LinkedIn. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar>. Acesso em: 3 de junho de 2020.

COLETTA. E. D. **O comportamento humano nas organizações. Imagem pessoal. Unidade de aprendizado UNIFEOB. Pag 1 a 12**. Disponível em: [https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah\\_ua\\_dinamica/17101039#leia](https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah_ua_dinamica/17101039#leia). Acessado em 01 de junho de 2020.

DAUTO. R. S. **Comunicação e expressão**. Recanto das letras. Disponível em: <https://recantodasletra.com.br/artigos/605877>. Acessado em 09 de junho de 2020.

DICIO. **Dicionário online de português**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/equipe>. Acesso em: 03 de junho de 2020.

DOYLE. D. **Comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe**. Siteware. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes>. Acessado em 09 de junho de 2020.

Editorial QUECONCEITO. SÃO PAULO. **Trabalho em equipe**. Disponível em: <https://queconceito.com.br/trabalho-em-equipe>. Acessado em 07 de junho de 2020.

EQUIPE SBIE. **5 atitudes no trabalho em equipe para motivação no trabalho**. SBIE. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/5-atitudes-no-trabalho-em-equipe-para-motivacao-profissional/>. Acessado em 09 de junho de 2020.

ESTEVES. L.R.L. **Competências individuais e coletivas necessárias ao trabalho em equipe**. Universidade de Brasília. Disponível em: <https://bdm.unb.br>. Acessado em 09 de junho de 2020.

FERREIRA. P. **Representação comunicação e expressão**. Nova escola. Disponível em: [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net). Acessado em 08 de junho de 2020.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

Lima. J. **O comportamento humano nas organizações**. Administradores.com. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>. Acessado em: 10 de junho de 2020.

MATTA. V. **Os problemas da falta de comprometimento no trabalho**. Sbcoaching. Disponível em: [www.sbcoaching.com.br/blog/problemas-falta-comprometimento-trabalho/](http://www.sbcoaching.com.br/blog/problemas-falta-comprometimento-trabalho/). Acesso em 09 de junho de 2020.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial Eficaz**, Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/1608/pdf/0?code=EbNYWYlnpQXTBRaDZ74o8JvKXoChGOLrIZ42OFSS+robH4Ybgia1LSLAHKn1A52L1M1u3hTp5TcsNmJKnS83Hw==>. Acesso em 15/06/2020



OPINIÃO RH. **Comunicação escrita eficaz nas empresas**. Disponível em: <https://opiniaorh.com/2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas>. acessado em 08 de junho de 2020.

PORTAL EDUCAÇÃO. **A importância do trabalho em equipe**. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/a-importancia-do-trabalho-em-equipe/48382>. Acessado em 19 de maio de 2020.

SAMBATECH. **Trabalho em equipe: o significado desse conceito e como ele realmente pode funcionar**. Disponível em: <https://sambatech.com/blog/insights/trabalho-em-equipe/>. Acesso em 03 de junho de 2020.

SBCOACHING. **Aprenda a analisar o comportamento organizacional da sua empresa**. <https://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento-organizacional-2/>. Acessado em 21 de maio de 2020.

SILVA. A. **Você sabe reconhecer e recompensar a sua equipe**. Administradores.com. Disponível em: [\\administradores.com.br/artigos/voce-sabe-reconhecer-e-recompensar-a-sua-equipe](https://administradores.com.br/artigos/voce-sabe-reconhecer-e-recompensar-a-sua-equipe). Acessado em 2 de junho de 2020.

WIKIPÉDIA. **Trabalho em equipe**. Disponível em: [https:// wikipedia.org/wiki/trabalho\\_em\\_equipe](https://wikipedia.org/wiki/trabalho_em_equipe). Acessado em 02 de junho de 2020.

## ANEXOS



**Questionário 1**

1- De que forma a equipe é composta na empresa?

R: De forma que todos estejam no mesmo objetivo.

2- Como é o trabalho em equipe na empresa?

R: É essencial.

3- Qual é o nível de confiança e respeito entre a empresa e seus funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

4- Qual o nível de motivação da equipe?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

5- Qual a importância da liderança no crescimento dos funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

6- A equipe apresenta resultado esperado de seu trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

7- A equipe recebe feedback sobre o trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

8- Existe reconhecimento como fonte de motivação, através de incentivos para os funcionários? Quais são?

R: Sim, hora prêmio, parceria com outros estabelecimento, plano de saúde e vale alimentação.

9- Sua equipe aprende com os erros?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

10- Levando em consideração tudo que foi perguntado, como você descreveria sua equipe?

R: Comprometida

## Questionário 2

1- De que forma a equipe é composta na empresa?

R: trabalhadores, qualificados.

2- Como é o trabalho em equipe na empresa?

R: É bom tem seus erros e acertos.

3- Qual é o nível de confiança e respeito entre a empresa e seus funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

4- Qual o nível de motivação da equipe?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

5- Qual a importância da liderança no crescimento dos funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

6- A equipe apresenta resultado esperado de seu trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

7- A equipe recebe feedback sobre o trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

8- Existe reconhecimento como fonte de motivação, através de incentivos para os funcionários? Quais são?

R: Sim, plano de saúde e vale alimentação.

9- Sua equipe aprende com os erros?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

10- Levando em consideração tudo que foi perguntado, como você descreveria sua equipe?

R: uma equipe que procura aprender com os erros, sabendo o seu objetivo.

**Questionário 3**

1- De que forma a equipe é composta na empresa?

R: Uma equipe que pensa em crescimento.

2- Como é o trabalho em equipe na empresa?

R: É um desafio, mas a equipe é estruturada e gosta o que faz com isso ficou mais fácil de ser líder com essa equipe. São motivados e procurar sempre inovar.

3- Qual é o nível de confiança e respeito entre a empresa e seus funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

4- Qual o nível de motivação da equipe?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

5- Qual a importância da liderança no crescimento dos funcionários?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

6- A equipe apresenta resultado esperado de seu trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

7- A equipe recebe feedback sobre o trabalho?

A. Ótimo    B. Bom    C. Regular    D. Ruim

8- Existe reconhecimento como fonte de motivação, através de incentivos para os funcionários? Quais são?

R: Sim, hora prêmio, e vale alimentação, mas poderia melhorar como participação nos lucros.

9- Sua equipe aprende com os erros?

A. (X)Ótimo    B. ( )Bom    C. ( )Regular    D. ( )Ruim

10- Levando em consideração tudo que foi perguntado, como você descreveria sua equipe?

R: Uma equipe de profissionais, que querem aprender e interessados em crescer junto com a organização.



### Questionário 4

1- De que forma a equipe é composta na empresa?

R: É composta por várias habilidades que eu sempre procuro explorar a capacidade de cada um.

2- Como é o trabalho em equipe na empresa?

R: É uma equipe motivada, com estratégias claras que busca soluções.

3- Qual é o nível de confiança e respeito entre a empresa e seus funcionários?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

4- Qual o nível de motivação da equipe?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

5- Qual a importância da liderança no crescimento dos funcionários?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

6- A equipe apresenta resultado esperado de seu trabalho?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

7- A equipe recebe feedback sobre o trabalho?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

8- Existe reconhecimento como fonte de motivação, através de incentivos para os funcionários? Quais são?

R: Sim, hora prêmio, vale alimentação, plano de saúde, oportunidade de crescimento dentro da empresa e cursos.

9- Sua equipe aprende com os erros?

A.  Ótimo    B.  Bom    C.  Regular    D.  Ruim

10- Levando em consideração tudo que foi perguntado, como você descreveria sua equipe?

R: Uma equipe que aprendeu a lidar com os conflitos, comprometida e que sabe o que quer.