



**UNIFEOB**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**

**ADMINISTRAÇÃO**

**MARKETING**

**PROJETO INTEGRADO**

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

**COOPOÇOS**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**JUNHO, 2020**

**UNIFEOB**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**

**ADMINISTRAÇÃO**

**MARKETING**

**PROJETO INTEGRADO**

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

**COOPOÇOS**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa. LEONOR  
CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES BORSARI

ESTUDANTES:

Júlia Adriano Xavier , RA 1012019100255

Lucas Viana Silvestre, RA 1012018200134

Nicole Adriano Xavier, RA 1012019100254

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

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

# 1. INTRODUÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Municipais de Poços de Caldas LTDA – Coopocós, fundada em 18 de outubro de 1991 iniciou seus trabalhos focados em empréstimos pessoais. A Coopocós conta hoje com mais de 3 mil cooperados, servidores municipais satisfeitos com o trabalho desenvolvido pela cooperativa que se destaca porque oferece benefícios não só aos associados, mas também às famílias.

Toda empresa tem suas próprias normas, propósitos e culturas organizacional, e esta última que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

De acordo com uma entrevista com a gestora Gislene Barbosa de Carvalho, da empresa Coopocós, o trabalho em equipe acontece naturalmente, pois faz parte da essência do cooperativismo. Citaremos também a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores e a diferença que podem fazer em uma empresa. Com base na entrevista saberemos as dificuldades para trabalhar em equipe e situação que podem mudar estas dificuldades.

A comunicação e expressão pode ser uma das coisas mais importante para o ser humano, tanto em relacionar com as pessoas, como também um bem que as empresas valorizam o profissional. Além disso, é poder se expressar através das palavras e das escritas, fazendo com que as pessoas compreendam as mensagens transmitidas. Comunicação eficaz oral é quando falo de uma forma que o interlocutor conseguir entender, desta forma a empresa tem uma melhor comunicação.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nome: Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Municipais de Poços de Caldas LTDA - Coopocós

CNPJ: 41.791.005/0001-67

Site: <http://www.coopocos.com.br/>

Fundada em 18 de outubro de 1991, a Cooperativa de Crédito dos Servidores Públicos de Poços de Caldas iniciou seus trabalhos focados nos empréstimos pessoais. O tempo passou, a cooperativa se reestruturou. Em 2002 foram feitas diversas mudanças que contemplaram ainda mais os cooperados, que atualmente, contam com uma cooperativa dinâmica e bem estruturada, considerada uma da cooperativa modelo no Estado de Minas Gerais.

Com um trabalho voltado para a qualidade de vida dos servidores públicos municipal e de suas famílias, a Coopocós oferece, além da parte financeira, que são os empréstimos pessoais, cursos de especialização, cursos de inglês, informática, convênios com faculdades e farmácias e um incentivo pra lá de especial na área esportiva.

A Cooperativa é parceira da Escola de futebol Zico 10, oferece aos cooperados e seus familiares, a estrutura de uma academia com equipamentos de musculação, equipe de profissionais especializados e uma variedade de aulas à disposição dos usuários de todas as idades. A academia também oferece acompanhamento nutricional e aulas de pilates, serviços que a tornam ainda mais completa.

A Coopoços conta hoje com mais de 3 mil cooperados, servidores municipais satisfeitos com o trabalho desenvolvido pela cooperativa que se destaca porque oferece benefícios não só aos associados, mas também às famílias.

### 3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do Projeto Integrado, falaremos do comportamento humano nas organizações, com base em uma entrevista com a gestora da empresa Coopoços citaremos como são feito o trabalho em equipe e as dificuldades para trabalhar em equipe. Falaremos também as principais comunicação e expressão da empresa.

#### 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda empresa tem suas próprias normas, propósitos e culturas organizacional, e esta última que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

Os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa, e tanto o ambiente interno como o externo influenciam em seus comportamentos. É preciso compreender todos os fatores que envolvem tais ações.

**MOTIVAÇÃO** → advindas de seus valores e crenças, e como profissional não é diferente, ao investir em motivação, é que os gestores podem buscareumentara produtividade dos colaboradores, o interesse pelo trabalho desenvolvido, e também pela empresa.

**ORGANIZAÇÃO E SUA DINÂMICA** → cada organização tem sua própria cultura, organizacional, ou seja, um conjunto de crenças, valores e comportamentos que lhe dão a dinâmica necessária para o seu funcionamento.

**CULTURA E VALORES** → nessa cultura e valores estão inseridos a pessoa, que sem elas nada seria possível, enfoca comportamentos observáveis, tais como conversas como colegas de trabalho, utilizar equipamentos ou preparar um relatório.

**COMPORTAMENTO DAS PESSOAS, GRUPOS E ORGANIZAÇÃO** → estuda o comportamento das pessoas tanto como indivíduos quanto como membros unidades sociais maiores.

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

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores podem fazer toda a diferença em uma empresa. Trabalho em equipe pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando a solução de um problema.

De acordo com a entrevista feita com a gestora Gislene Barbosa de Carvalho, da empresa Coopoços. O trabalho em equipe na coopoços acontece naturalmente, pois faz parte da essência do cooperativismo: a ajuda mútua. Todas as ações são desenvolvidas para benefícios de todos os associados. Para projetos específicos, a equipe se reúne, compartilha idéias e experiências, para que tenhamos um plano que contou com a participação de todos, o que nos garante mais assertividades, pois vários pontos de vista foram observados.

A comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores de acordo com a política da empresa prevêm comunicação por meio de circulares, mas a comunicação informal é também utilizada, por ser muito eficiente. Quando surge uma demanda, nos reunimos para buscar soluções ou para provocarmos a reflexões.

Os colaboradores podem sim fazer a diferença em uma empresa, pois as pessoas representam aquilo que os números não expressam. São as pessoas que têm o contato com os clientes, que os ouvem. As pessoas representam a empresa e a porta de entrada dos clientes. As experiências vividas com as pessoas dentro de uma empresa interferem na sua sobrevivência no mercado.

O trabalho em equipe segundo a gestora Gislene Barbosa é sim importante para a carreira, pois o conhecimento técnico hoje não garante a permanência de ninguém no mercado hoje. Cada dia mais as habilidades interpessoais são avaliadas e levadas em consideração no meio corporativo.

As principais habilidades para trabalhar bem em equipe são, saber ouvir, valorizar o outro e planejar.

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

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há fatores que são mais comuns e com muita frequência, são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância à frustração costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Os profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

- Individualismo
- Diminuição na produtividade da empresa
- Prejuízo ao surgimento de novas idéias e decisões
- Conflitos
- Desmotivação dos demais funcionários
- Frustrações nos demais membros.

Segundo Gislene Barbosa de Carvalho, gestora da empresa Coopoços. As principais dificuldades para trabalhar em equipe, saber lidar com os diferentes perfis pessoas e manter a equipe motivada.

Quando há dificuldades no trabalho em equipe. A empresa pode promover treinamentos que promovam o trabalho em equipe, mas que abordem situações diferentes das vividas no meio corporativo. Acredito que ouvir a equipe é fundamental para entendimento do que pode ser melhorado.

Entender o perfil de cada membro da equipe também é importante para que os conflitos sejam solucionados em tempo e sem provocar desgaste na equipe.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional.

A comunicação pode ser uma das coisas mais importantes para o ser humano, tanto em se relacionar com as pessoas, como também um bem que as empresas valorizam o profissional. Além disso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem transmitida.

Entretanto é importante que a empresa tenha uma comunicação eficiente para o desenvolvimento, pois a mesma é um meio de troca de informações que, mal interpretadas, poderão causar sérios prejuízos financeiros, desencontros de execução de tarefa assim como constrangimento pessoal e organizacional.

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

A comunicação nas empresas tem a finalidade de viabilizar a tomada de decisões, ações direcionadas a relação das empresas como sua reputação e suas organizações.

A comunicação pela escrita ela tem que ser usada de uma forma, onde o interlocutor consegue entender o que o outro, quer dizer sem ter um contato oral a mensagem tem que ser cordial relacionado aos assuntos da empresa, mostrar respeito com o leitor, ser educado sem brincadeiras ou piadas e ser objetivo.

Na Coopços usamos o e-mail na comunicação com os cooperados, como cobrança de saldo devedores, que tem um padrão para ser enviado cumprimento de bom dia, boa tarde e depois com as informações que precisa ser escrita ao cliente informando suas dívidas e como podemos negociar.



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

Comunicação eficaz oral é quando uma falou de uma forma que o interlocutor vai conseguir entender, a mensagem transmitida tanto no telefone ou pessoalmente, tem que ser educada, ela precisa cortar ruídos e impedir o desentendimento que foi passada de uma maneira errada.

Existem dois tipos de comunicação oral, a comunicação informal e formal, a linguagem formal é aquela que usamos em situações mais formais, como em uma reunião no serviço, apresentação de um projeto, ela tem mais o uso da gramática, e os pronunciamentos de forma correta e objetiva.

A linguagem informal é usada de uma forma mais livre e descontraída, ela pode ser usada para falar com os colegas em uma festa, no horário de almoço, em uma conversa no ônibus, não precisa ser usada a gramática corretamente.

Em uma reunião é necessário que haja um planejamento, dê que vai ser discutido qual será o tempo da reunião, é necessário que haja uma postura de liderança, e que passa uma visão ampla e objetiva do que vai ser dito. É considerável que os assuntos sejam, começados de uma forma mais leve e um pouco descontraída, para que as pessoas que vão receber a mensagem não fiquem desconfortável, com uma postura totalmente formal é importante sempre abrir um espaço, para os ouvintes falar o que achou sobre o assunto abordado.

Na Coopoços sempre uma vez no mês, tem uma reunião com todos os funcionários para serem informados dos pontos positivos e negativos, sobre os faturamentos da cooperativa sobre o que os cooperados acham da postura da empresa, sempre eles abrem espaço para os colaboradores falar, e dar ideias de melhorias para a empresa.

## **4. CONCLUSÃO**

Consequentemente escolhemos a empresa Coopoços, pois ela é uma cooperativa que trabalha em equipe que sabe lidar, com as dificuldades de personalidade ajudando com trabalho motivacional, com palestras e entretenimento. É uma empresa que usa a comunicação por meio circulares, mas também utiliza a informal e que preocupa tanto com os colaboradores e os cooperados.

Entretanto aprendemos que para uma comunicação ser eficaz, é necessário que haja uma linguagem abrangente e objetiva que a outra pessoa entenda e receba a mensagem transmitida, que uma empresa deve ter uma estrutura organizacional, que os funcionários participem do crescimento da empresa que é importante o trabalho em equipe, pois ele ajuda na valorização do trabalho e ajuda a comunicação do serviço.

Pois a empresa que trabalha com a visão de igualdade e no coletivo, tem maiores chances de crescimento e de funcionários motivados, pois os mesmos vão se sentir valorizado com as condutas positivas das empresas.

## REFERÊNCIAS

administradores.com.br

google.com/amp/s/opiniaorr.com/2013/12/16/comunicação-escrita-eficaz-nas-empresas/amp/

<https://www.coopocos.com.br/>

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://atitudeenegocios.com/conduzir-uma-reuniao-  
produtiva/amp/&ved=2ahUKEwiM3szGroLqAhU3G7kGHTSQDc0QFjAAegQIAhAB&usg=  
AOvVaw1mhCzXIaeDpYy9EpPtlddw&ampcf=1](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://atitudeenegocios.com/conduzir-uma-reuniao-produtiva/amp/&ved=2ahUKEwiM3szGroLqAhU3G7kGHTSQDc0QFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1mhCzXIaeDpYy9EpPtlddw&ampcf=1)

[https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-  
organizacoes/](https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/)

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://atitudeenegocios.com/  
conduzir-uma-reuniao-  
produtiva/amp/&ved=2ahUKEwiM3szGroLqAhU3G7kGHTSQDc0QFjAAegQIAhAB&usg=  
AOvVaw1mhCzXIaeDpYy9EpPtlddw&ampcf=1](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://atitudeenegocios.com/conduzir-uma-reuniao-produtiva/amp/&ved=2ahUKEwiM3szGroLqAhU3G7kGHTSQDc0QFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw1mhCzXIaeDpYy9EpPtlddw&ampcf=1)

[https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-  
organizacoes/](https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/)

<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>

[https://taniazambon.com/blogitz/2018/06/19/tres-sinais-de-que-voce-tem-dificuldade-de-  
trabalhar-em-equipe/](https://taniazambon.com/blogitz/2018/06/19/tres-sinais-de-que-voce-tem-dificuldade-de-trabalhar-em-equipe/)

Entrevista com a gestora Gislene Barbosa de Carvalho da empresa Coopocos

## ANEXOS



