



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

MAGAZINE LUIZA S.A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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
MAGAZINE LUIZA S.A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

CAROLINE C. SOUZA PALAGANO, RA
1012022100475
EDGAR YURI YOSHIDA, RA 1012022100459
MARIA LAURA DEMARCHE CORSINI, RA
1012022100238
ELAINE DE PAULA MARTINS, RA
1012020200105

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
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	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1. INTRODUÇÃO

Nesse presente trabalho será apresentado diversas questões comportamentais em meio de uma organização, dando destaque a comunicação interpessoal, utilizando como exemplo uma empresa real (MAGAZINE LUIZA S.A) a fim de mostrar situações que condizem com a realidade de uma organização e sanar dúvidas em como criar uma relação com a comunicação e como ela influencia no funcionamento organizacional.

Ao decorrer dos tópicos será analisado e abordado o conceito de equipe em si e suas dificuldades de criar harmonia no grupo, com base em comportamentos individuais ou outros fatores que gerem essa barreira de interação/comunicação entre a equipe.

Dando sequência à ideia de comunicação, será explicado em mais detalhes sobre a importância da comunicação e seus diferentes tipos, seja oral ou escrita e como ela se torna eficaz quando a mensagem dada é clara e compreendida pela outra parte.

Por fim, para concluir o objetivo do trabalho, será elaborado um vídeo dando dicas e exemplos de como a comunicação pode promover uma pessoa tanto em sua reputação em ambiente pessoal quanto profissional.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A sede da loja Magazine Luiza, portadora do cnpj 47.960.950/0001-21, se encontra na Rua Voluntários da Franca, nº 1465, centro da cidade de Franca-sp.

A empresa estudada (Magazine Luiza) foi fundada em 1957 na cidade de Franca por Luiza Trajano Donato e seu esposo Pelegrino José Donato, levando inicialmente o nome de “A Cristaleira”. Atualmente a rede é comandada pela sobrinha do casal, Luiza Helena Trajano, que está à frente da empresa desde 1991, mesmo ano em que houve o ingresso da Holding LTDA no quadro societário da organização.

As primeiras filiais foram abertas no interior de São Paulo, e hoje já conta com mais de 1400 lojas físicas espalhadas por todo o país. Seu modelo de negócio caracteriza-se como uma plataforma digital com pontos físicos e é referência se tratando de qualidade de comércio eletrônico, estando nesse meio de vendas virtuais desde 1992 e inaugurando seu site no ano 2000. Tendo em vista o crescimento da rede, no ano de 2005 houve um investimento maior na comunicação, criando assim a TV Luiza, Rádio Luiza e o Portal Luiza.

Os principais produtos comercializados pela empresa estão nos setores de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, presentes, brinquedos, hobby, lazer, informática e telefonia. No site há um mix mais amplo do que nas lojas físicas, contando com cerca de 44 mil modelos de produtos.

3. PROJETO INTEGRADO

A análise do comportamento e comunicação dentro da empresa é de grande valia para o processo de tomadas de decisões, desta forma, para o presente trabalho utilizou-se das informações disponíveis no site da Magazine e Luiza SA

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

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. 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 à melhoria do ambiente de trabalho, assim, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica.

Talvez você já tenha ouvido falar na pirâmide de Maslow, como se trata de uma teoria sobre o comportamento humano nas organizações já muito conhecida, preferimos trazer algo diferente. Mesmo com essas necessidades apontadas por Maslow em nossa mente, fica a pergunta: o que determina a forma como cada indivíduo age? Na prática, existem 3 fatores que são os principais responsáveis por determinar os comportamentos.

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 diálogo, o ouvir e o falar são aplicados no dia a dia da empresa constantemente. Os colaboradores conhecem previamente e participam ativamente das decisões porque são informados, em primeiro lugar, de todos os passos importantes da empresa, que convida a todos para contribuir.

Em 2005, foi implantada a TV Luiza que exibe um programa semanal, ao vivo, antes da abertura das lojas. Desde sua criação já foram exibidos mais de 500 programas inéditos, nos quais os protagonistas são os próprios colaboradores, que contam suas experiências, sua trajetória, e seus exemplos para obter os bons resultados com ética. Este canal de comunicação aproxima e permite que os colaboradores estejam mais unidos e alinhados aos propósitos da empresa

No Magazine Luiza, a comunicação interna é uma importante e eficaz ferramenta que contribui para os resultados do negócio. Alinhados aos princípios e estratégias da companhia, os colaboradores se sentem mais valorizados e motivados a executarem seu trabalho. Mais do que isso: a comunicação direta das lideranças aumenta o comprometimento dos funcionários para os objetivos de vendas e serve como uma motivação extra para atingir os resultados.

O trabalho em equipe na organização é muito valorizado, e constantemente os colaboradores passam por treinamentos. Essa prática é reconhecida pelos colaboradores e também externamente - no ano de 2010 o próprio Instituto Great Place to Work premiou a empresa como “melhor prática do falar”. Em 2011 recebeu também o Prêmio 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, em que o Magazine Luiza ficou entre os destaques em Comunicação. A premiação foi promovida em parceria do Instituto Great Place to Work com a Editora Segmento.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As dificuldades de se trabalhar em equipe são as seguintes:

- Individualismo;
- Falta de foco;
- Inflexibilidade;
- Falhas na liderança;
- Falta de comprometimento.

Para sanar as dificuldades, a empresa busca sempre escutar e implantar boas ideias. Com esse princípio, o Magazine Luiza busca ouvir seus colaboradores e clientes e permite uma contínua troca de experiências. Na pesquisa Great Place to Work 2011, o Magazine Luiza foi premiado como a empresa que possuía a melhor cultura na prática de escutar seus colaboradores, entre todas as melhores empresas premiadas pelo instituto. Essa prática é disseminada na companhia de forma constante e diversificada.

A empresa proporciona aos colaboradores fazer a avaliação dos seus líderes, promovida anualmente. Nela, o líder é avaliado pelo superior hierárquico, pelos pares e pela equipe. Ele também realiza sua autoavaliação. Tudo é feito com total sigilo, mediante formulários confidenciais disponibilizados no Portal Luiza.

Ao final do processo, as lideranças recebem um relatório com seus resultados e feedbacks. Elas são estimuladas a construírem um plano de ação para aprimorar as competências em que obtiveram menores notas e têm o apoio de profissionais de Gestão de Pessoas. Na Avaliação são consideradas as competências do negócio Magazine Luiza: orientação estratégica, orientação a resultados, orientação a processos, liderança de equipe, foco no cliente, conhecimento técnico e compromisso com os valores da empresa.

A organização tem dificuldades para alcançar com êxito o trabalho em equipe, mas consegue saná-los com treinamentos e incentivos.

No Projeto integrado tivemos algumas dificuldades, mas foram sanadas no grupo criado para a comunicação de todos integrantes. Para o sucesso em qualquer trabalho deve-se ter uma boa comunicação.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Seja nos relacionamentos ou no trabalho, ter boas habilidades de comunicação é essencial para transmitir uma mensagem eficiente e evitar problemas de compreensão. As pessoas têm dificuldade para entender o que você diz? Se sim, é provável que você precise melhorar sua expressão verbal.

A expressão verbal é um atributo muito importante para quem quer ser um bom gestor e se desenvolver no mercado de trabalho, afinal, quem quer se destacar na carreira deve saber comunicar suas ideias de forma objetiva e acessível, sem deixar de provocar identificação no ouvinte. O conhecimento técnico é extremamente importante, sobretudo para funções mais operacionais, no entanto, quanto mais degraus você subir em uma empresa e maior for sua responsabilidade, maior será também a cobrança para que você saiba liderar e se relacionar com as pessoas.

Um gestor lida diariamente com pessoas e, por isso, a expressão verbal é ainda mais relevante, afinal, a liderança não se resume a dar ordens. Um grande líder precisa saber coordenar e influenciar pessoas, assim como dar orientações na execução de tarefas e manter a motivação da equipe, tudo isso depende da maneira como você se comunica.

Nesse contexto, imagine uma frase simples como “oi, tudo bem?”, dependendo da entonação, do contexto e do interlocutor essas palavras podem ser entendidas de diversas maneiras, não é mesmo? Então, se pensarmos que para uma frase tão simples pode haver várias interpretações, é importante usar técnicas para diminuir a ambiguidade e fazer com que suas ideias sejam realmente entendidas pelo grupo de trabalho. Uma informação mal transmitida causa diversas dúvidas, o que diminui a produtividade e mancha a imagem do gestor, como você quer ser visto pela sua equipe? Se você hesita muito quando fala e não costuma se expressar com um objetivo claro, você pode passar uma impressão de despreparado para aquele cargo ou até mesmo de incompetente.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para que haja uma comunicação escrita eficaz, deve-se questionar vários pontos antes de colocá-la em prática. A mensagem vai ser para comunicar resultados? decisões? Serão informações positivas ou negativas? A primeira etapa na construção de uma mensagem eficaz é definir o objetivo do texto, logo após, selecionar a abordagem do tema tratado, hierarquizar as informações abordadas no texto, recorrer a elementos de fundamentação das ideias, escolher palavras e formatação adequada aos leitores.

A comunicação escrita precisa ser muito direta e clara, pois o interlocutor não está presente no momento da escrita e é impossível colocar uma entonação no que está dizendo, o que significa que as chances da mensagem ser mal interpretada é bem maior. As mensagens podem ser positivas, negativas ou persuasivas, e dentro do texto é importante que a ênfase esteja nas boas notícias, então o ideal é mencioná-las no início dos parágrafos e também ao finalizar o texto, já as informações ruins, devem ocupar lugares secundários, como o segundo parágrafo.

Na empresa estudada a comunicação escrita se dá por meio da troca de e-mails corporativos, pelo workplace que é muito utilizado entre os colaboradores, e também pelo site da empresa, onde os clientes têm acesso a todos os produtos.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é essencial no cotidiano das organizações, e é inevitável que façamos uso desse tipo de comunicação, estando inseridos no ambiente organizacional onde temos colegas de trabalho.

Ao comunicar-se formalmente, o emissor da mensagem deve seguir algumas regras e adequações à linguagem culta formal. Essa linguagem é muito utilizada no meio organizacional, na realização de reuniões, ao atender um cliente com o qual não tenha tanta afinidade, dar ou fazer entrevistas de emprego.

Contudo, a comunicação oral informal acontece, por exemplo, no horário de café onde os funcionários estão conversando, ao interfonar para seu colega de trabalho para dar algum recado ou tirar alguma dúvida. Diferentemente da comunicação formal, a informal não demanda que haja regras ao se dirigir a palavra a alguém, é um diálogo mais natural.

Ao conduzir uma reunião, é necessário ter claros os objetivos desta. Existem vários motivos pelos quais surge a necessidade de fazer uma reunião, como por exemplo, transmitir informações ou conselhos, divulgar instruções, mediar conflitos, tomar ou implementar decisões, apresentar propostas. Assim como nos expressamos oralmente, o nosso corpo também fala, então durante as reuniões é necessário que a postura seja condizente com o ambiente, e com o que é falado. Deve-se ficar atento a linguagem corporal, pois a maneira como a pessoa se movimenta, os olhares, os gestos com as mãos e pés, podem se tornar ruídos durante a apresentação.

A empresa estudada nesta unidade, que é o Magazine Luiza, tem grande investimento nas comunicações, tanto interna quanto externa. Levando em consideração que a empresa tem mais de 40 mil colaboradores por todo o Brasil, é muito importante se assegurar que as informações cheguem a todos eles de forma eficaz. Sendo assim, a empresa conta com uma TV de comunicação interna, chamada TV Luiza, que existe a mais de 15 anos, onde é passado para os funcionários simultaneamente, tudo o que é necessário, todas as quinta-feiras às 8 horas da manhã, em todas as lojas da rede. E o mais interessante é que os colaboradores podem participar da TV, quando precisam dar algum recado, transmitir algum elogio/crítica a coisas relacionadas aos departamentos, etc. São realizadas reuniões todas às segundas para alinhamento de decisões e compartilhamento de ideias.

3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso, ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação. Veja que nesse parágrafo falamos sobre os elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vamos ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

Emissor: responsável por transmitir a mensagem com todas as informações necessárias para que haja o entendimento efetivo desta;

Receptor: trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

Linguagem: aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

Mensagem: pôr fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações transmitidas.

A junção de todos esses elementos, faz com que a comunicação aconteça de forma verdadeiramente eficaz nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Este tópico é responsável por sanar algumas dúvidas, bem como, oferecer exemplos práticos para o dia a dia, será abordado 4 questões/situações, sendo elas, a construção de relações com uma comunicação eficaz; o diálogo e o poder de uma boa conversa; a comunicação eficaz escrita e por último; a comunicação virtual.

O ser humano, sendo um ser social, é incapaz de não se comunicar, visto que a comunicação não se limita apenas a fala ou a escrita, seja gestos, símbolos, tudo que se trata de transmitir uma mensagem com a intenção que o receptor a compreenda, se trata de comunicação.

Assim, entendendo o conceito da comunicação, é importante compreender que uma comunicação eficaz é responsável pela criação de confiança e pelo bom relacionamento entre os indivíduos. Sendo o emissor o indivíduo que deseja transmitir a mensagem, é necessário que seja claro, transparente e objetivo quanto às informações que deseja passar, a fim de que não haja barreiras na comunicação, sendo possível assim, que o receptor entenda de forma clara a mensagem, evitando que haja mal-entendidos e que tenha uma comunicação de duas vias, onde as duas partes estejam dispostas a ouvir.

O diálogo, especialmente em uma equipe, influencia a qualidade do serviço, uma vez que a equipe tenha uma boa comunicação entre os membros, não só como a motivação/moral da equipe irá estar em um nível elevado, mas como também a clareza em que a comunicação descendente (líderes para subordinados) é feita, a fim de que seja possível compreender a ordem e executá-la, não deixando de lado o feedback/comunicação ascendente (subordinados para líderes), para que seja possível o gestor seja informado sobre clientes ou sobre possíveis ideias vistas por outro ponto de vista.

Dentre os diversos meios de comunicação, a comunicação escrita sempre esteve presente no dia a dia, seja em ambiente pessoal ou profissional, uma vez que muitas vezes é responsável pelo início de um diálogo formal entre indivíduos e o estabelecimento de uma relação profissional quando se trata de e-mails ou mensagens,

contudo, apesar de ser uma comunicação eficaz, é preciso considerar se o receptor será capaz de receber a ideia de forma apropriada, por isso, o emissor deve escrever os códigos (palavras) de forma clara e objetiva, inseri-la em um ambiente (contexto), transmiti-la por um canal (e-mail neste caso), onde nesta etapa deve-se atentar que não haja barreiras (ruídos) na mensagem, sejam semânticos ou linguísticos, para que finalmente a mensagem seja entregue de forma clara para o receptor.

Por fim, devido à situação caótica que a pandemia causou no mundo, foi necessário uma adaptação em momentos de distanciamento, assim, o meio virtual teve um crescimento absurdo em resposta às mudanças. Apesar da dificuldade inicial de adaptação, foi possível ver a capacidade de entregar uma boa comunicação via internet, mesmo não sendo tão efetiva quanto uma comunicação “cara a cara”, tendo em vista que é um canal muito versátil, muitas vezes há símbolos que não são claros ou que apresentem uma dificuldade de entendimento, ainda é fato de que os meios virtuais proporcionaram e ainda proporcionam uma comunicação completa seja pela escrita, vídeo ou áudio, tornando possível serviços que anteriormente eram feitos de forma presencial, agora sendo feitos de forma virtual, não comprometendo o diálogo ou a qualidade do serviço.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Neste tópico foi elaborado um pequeno vídeo a fim de trazer mais informações e dicas sobre comunicação escrita e oral em ambientes pessoais e organizacionais, o vídeo pode ser acessado pelo seguinte link:

<https://youtube.com/watch?v=x9IX-KMWf5M&feature=share>

4. CONCLUSÃO

Tendo em vista todos tópicos desenvolvidos acerca da comunicação, foi possível notar a importância que ela possui em um ambiente empresarial, sendo assim, uma boa comunicação e capacidade de se expressar corretamente, se torna uma característica crucial de um líder ou de quem estiver guiando uma reunião.

Conforme mencionado nos tópicos anteriores, a empresa escolhida neste presente trabalho "Maganize Luiza", ressaltou a importância da comunicação sobre o sucesso da empresa, sendo necessário expandir e criar soluções para que informações cheguem a todos funcionários, criando até mesmo um canal para que possa ser transmitido simultaneamente a mensagem para todos, e também requer que o relacionamento entre os colaboradores seja feito de forma apropriada no ambiente interno.

Por fim, restou claro a importância do indivíduo em buscar entender o que impede sua mensagem de ser entregue ou compreendida, procurando sempre aprimorar o modo de se comunicar, independente do ambiente em que ele se encontra, lembrando sempre que se comunicar se trata também de ouvir, pois apenas ouvindo é possível saber que sua mensagem foi devidamente entendida, ou se tratando de uma organização, que um líder tenha um feedback/comentários sobre a situação ou o problema em que a empresa se encontra.

REFERÊNCIAS

Site Magazine Luiza

<https://ri.magazineluiza.com.br/show.aspx?idCanal=itcqesmNR6yfJoCokxfmsg=>

=

Acesso em: 08 jun 2022; 19:50

Descubra quais são os elementos da comunicação escrita - Compactor.

Disponível em:

<<https://www.compactor.com.br/descubra-quais-sao-os-elementos-da-comunicacao-escrita/#:~:text=Na%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20escrita%20%C3%A9%20representado>>.

Acesso em: 11 jun 2022; 14:30

Ruídos na comunicação: o que são e como evitá-los?

Disponível em: <<https://blog.soap.com.br/ruidos-na-comunicacao/>>.

Acesso em: 11 jun. 2022; 14:30.

INAZAWA, F. K.; BAPTISTA, S. G. Modelo conceitual de comunicação da informação para estudos de interação informacional baseado em competências conversacionais em serviço de referência. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 17, n. 1, p. 169–184, mar. 2012. ou;

<<https://www.scielo.br/j/pci/a/mWKzVFGzy3NWHgflrW9CcqF/?lang=pt.>>

Acesso em: 11 jun 2022; 14:30

Práticas de comunicação interna da Magazine Luiza

<https://youtu.be/9Vdaywzx7xQ>

Acesso em: 13 jun 2022; 20:00

A importância da comunicação nas relações e instituições | Servilusa.

Disponível em:

<<https://www.servilusa.pt/pt/content/importancia-da-comunicacao-nas-relacoes-e-instituicoes#:~:text=Comunicar%20significa%2C%20transmitir%20uma%20mensagem>>.

Acesso em: 11 jun. 2022; 14:30.

<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf> acesso em: 01 junho 2022; 11:45