



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**ESQUADRIAS & CIA LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**ESQUADRIAS & CIA LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

ÉDERA RIBEIRO FERREIRA, RA 1012021100211  
GABRIELI VICENTE DA SILVA, RA 1012022100045  
JAMILY FERNANDA DOS REIS, RA 1012022100095

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# 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	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	7
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	8
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	8
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>17</b>

# 1. INTRODUÇÃO

As empresas trabalham e buscam diariamente suas metas, objetivos e melhorias para desenvolver suas atividades da melhor forma. Para isso, é preciso um planejamento para execução.

Para que se tenha um bom resultado nas ações que serão praticadas, é preciso uma comunicação eficaz para que fique claro e coeso para todos. Afinal, não adianta ter um planejamento estruturado e falhar na comunicação.

A comunicação pode ser de diferentes formas, por isso é importante ser devidamente estruturada a forma que será feita pelo transmissor, e também como o receptor vai recebê-la e interpretá-la.

Uma boa comunicação deve ter clareza e foco, pois ela é essencial como uma ferramenta estratégica de gestão.

O feedback é uma forma de comunicação de duas vias, que garante a eficácia da comunicação, garantindo a interação de ambas as partes, se elas estão interagindo e compreendendo uma à outra.

A comunicação é também muito importante não só entre os colaboradores de uma empresa, mas também é sobre como a empresa se comunica com os seus públicos, clientes e fornecedores.

Vamos então conhecer e analisar como são as formas de comunicação utilizadas, e como funciona o trabalho em equipe na empresa em que estamos trabalhando, a Esquadrias & Cia LTDA.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Esquadrias & Cia LTDA, CNPJ: 14.826.603/0001-51, localizada à Avenida Aeroporto, nº 497 - Jardim Kennedy II - Poços de Caldas - Minas Gerais.

A Esquadrias & Cia atua na fabricação e comércio de Esquadrias de alumínio e vidros temperados.

Possui fabricação própria de Esquadrias de alumínio, entre os principais produtos estão: portas, janelas, portões, sacadas, guarda corpo, box, coberturas, entre outros.

A fábrica fica em Poços de Caldas MG e atende também toda a região. Além da fabricação das esquadrias, a empresa oferece também o serviço, que é a instalação dos produtos. São produtos personalizados de acordo com cada obra/ desejo do cliente.

Atualmente a empresa possui 14 colaboradores e o proprietário. Entre os colaboradores, 1 é gerente geral, 4 do setor administrativo/vendas/compras, 6 são da produção/fabricação e 3 são do setor de instalação.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

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

O trabalho em equipe se dá por um conjunto de pessoas que interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades para que possam desempenhar tarefas e atividades, com a finalidade de atingir objetivos.

O esforço prioritário tende a ser coletivo nas equipes, e uma característica central da equipe é o compartilhamento de responsabilidades pelo trabalho realizado.

Características importantes que todos os membros da equipe precisam ter, são: a flexibilidade, a boa comunicação, transparência, comprometimento, planejamento, é preciso seguir as regras estabelecidas, respeitar as diferenças e praticar a empatia.

Na empresa em que estamos analisando, existe muito trabalho em equipe, pois, há uma sequência de processos em que cada etapa depende de uma equipe para realizá-la. Portanto, as equipes se comunicam e se auxiliam o tempo todo, pois uma depende da outra.

Na Esquadrias & Cia existe muito diálogo entre as equipes, pois, já existe todo o processo definido, porém cada obra é um caso, então deve ser discutido entre as equipes a melhor forma de se realizar, de acordo com cada caso.

É preciso haver muita flexibilidade e comunicação eficaz para que as equipes cheguem a uma conclusão.

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

Na teoria existem as regras, as características que se deve ter para trabalhar em equipe. Porém a realidade no dia a dia se torna diferente. Isso pode acontecer por desavenças entre os membros da equipe, falta de concordância, falta de empatia, má comunicação ou comunicação incompleta, desmotivação, falta de equilíbrio emocional, falta de alinhamento de objetivos, entre outros aspectos que fazem com que a equipe não esteja engajada e focada.

Quando acontecem esses tipos de situações, é preciso analisar possíveis mudanças de regras ou até de membros. É responsabilidade da gestão fazer esta análise e apontar o que deve ser melhorado e de que forma será.

Segundo a gestora da Esquadrias & Cia, a empresa sempre encontra algum tipo de dificuldade no trabalho em equipe. Às vezes por falta de empenho e motivação de alguns membros, ou comunicação não clara, fazendo com que haja incoerências nas atividades. Acontece também muitas falhas quanto ao receptor, que é quem recebe as informações, muitas vezes ele não deu tanta atenção e importância, o que faz ocasionar em erros posteriores, desmotivando o restante da equipe, porque fizeram suas partes e por causa de um membro, não foi atingido o objetivo desejado.

Para elaboração deste PI, nós, membros da equipe que tínhamos o objetivo de concluí-lo da melhor forma e dentro do prazo, encontramos dificuldades pelo caminho. As dificuldades são, na maioria das vezes, na comunicação. Por se tratar de não ser presencial, nós dependemos de e-mail e WhatsApp para a nossa comunicação, e há a dificuldade em não conseguir interpretar o que a pessoa está querendo dizer, ou senão, interpretar de uma forma quando na realidade queria dizer outra. É difícil conciliar a disponibilidade de cada membro, entre outros detalhes que sempre acontecem.

Para um bom trabalho em equipe, o próprio nome já diz, deve ser realmente uma equipe, pessoas que contam umas com as outras, que se colocam no lugar do outro, que estejam motivadas e empenhadas para que juntos consigam chegar a um objetivo.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

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

Uma mensagem eficaz em uma empresa é de suma importância, já que ela deve atender a todas as dúvidas de seus clientes e também de seus colaboradores.

É preciso que a mensagem passada seja bem clara e eficaz a quem é passada, interessante sempre saber dominar bem a gramática a fim de entender o que está sendo questionado. Uma má comunicação afasta os clientes, já que a forma como se comunica é uma forma de “pré venda”. Quando nos deparamos com alguém que se comunica de maneira eficiente e objetiva, atrai a atenção, e, até acaba sanando dúvidas sobre o produto.

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

O objetivo desse tópico é abordar as diferenças entre a comunicação informal e formal.

São existentes 2 tipos de linguagem: A formal e a informal, a linguagem formal é caracterizada pelo uso correto das normas gramaticais e também a pronúncia correta das palavras. Já a linguagem informal, representa a linguagem cotidiana, com variações de acordo com as regiões, e sem a importância do uso das normas gramaticais.

Na participação de reuniões da empresa, por exemplo, seja somente para colaboradores ou clientes, o melhor método a ser utilizado é a da linguagem formal, importante que seja bem clara a mensagem a ser passada, com uma boa pronúncia das palavras e com a finalidade, também, de ser de facilidade na compreensão de todos.

As reuniões na empresa são realizadas toda primeira segunda-feira do mês, onde todos são participativos. São dados feedbacks e são discutidos pontos que não estão se desenvolvendo como deveriam. Quando isso acontece (que na maioria das vezes as reuniões são para discutir o que não está certo), implementam mudanças a fim de se obter melhorias. Nesta reunião os colaboradores têm a oportunidade de expressar sua opinião, fazer sugestões etc.



Mas isso nem sempre acontece, é uma ou outra pessoa que expõe os problemas e resoluções. A empresa sente esta falta da participação e interação de todos, para que cheguem em um objetivo em conjunto. Sendo assim, as decisões são tomadas pelos gerentes e proprietários.

Mas quando há interação, todos são ouvidos e sua sugestão é bem-vinda, se fizer sentido e for da concordância de todos, é aplicado. Também são realizadas reuniões somente com o administrativo, porém, esta só é realizada quando necessária, sempre buscando soluções dos obstáculos no dia a dia encontrados, e são debatidos também como está sendo executada cada etapa do processo da empresa.

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

#### **3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

Comunicar-se é uma necessidade humana, ela vai além de palavras, ela transmite ideias, emoções e pensamentos. É um assunto muito amplo, onde traz sentido a toda forma de se comunicar e quanto a mesma é importante para que flua de forma eficiente e que seja atingido o objetivo pretendido.

- **Construindo relações com a comunicação eficaz**

A maior parte das pessoas imagina que a ação de se comunicar trata-se de apenas pronunciar um número expressivo de palavras, porém não engloba somente a quantidade de pronúncias, mas sim também ter a capacidade de fazer que o interlocutor compreenda aquilo que realmente quer se expressar sem que haja qualquer tipo de interpretação incorreta.

A comunicação é considerada como uma das principais competências essenciais não somente no ambiente de trabalho, mas sim no dia a dia ou até mesmo em uma conversa informal. Existem vários tipos de comunicação, por exemplo, comunicação verbal, a não verbal, comunicação escrita e a comunicação visual, para que as mesmas funcionem elas precisam ser eficazes, portanto é preciso levar em consideração os principais elementos:

- **O emissor ou o destinador** é o que emite a mensagem podendo ser um grupo ou um indivíduo
- **O receptor ou o destinatário** é aquele que recebe a mensagem
- **A mensagem** é o objeto da comunicação formada pelo conteúdo das informações transmitidas
- **Entendimento** é o resultado da comunicação

A comunicação sucede de várias formas em qualquer momento ou lugar do dia, a habilidade de expor emoções, informações e conhecimento de um determinado assunto são visivelmente observados, porém sucede alguns erros costumeiros, com dar sentido ao diálogo somente pelo o que é falado e não pelo o que é expressado. Podemos observar que as emoções têm um papel essencial na comunicação, pois a mesma muda a interpretação do que foi relatado. A comunicação eficaz não se trata de falar bem, mas sim de se comunicar de maneira clara e esclarecedora de modo que não deixe dúvidas sobre a mensagem transmitida.

A capacidade mais oportuna no processo da comunicação é a escuta ativa, pois o receptor expressa interesse nas informações recebidas compreendendo assim o que o destinador deseja expor, é relevante ressaltar que se a opinião for positiva não é propício limitar-se a pronunciá-las, para que uma ponte de diálogo seja realizada é necessário compartilhar argumentos aproveitando as palavras ditas e desenvolvendo perguntas no sentido de apreciar a conversa.

A escrita é um elemento muito importante á mesma deverá ser utilizada de forma correta, deve ser clara e objetiva, ficando sempre atento a gentilezas em solicitações, por exemplo, tente planejar o que for escrever, o escritor precisa reunir seus pensamentos antes de constituir um e-mail ou qualquer outra forma de informação por escrita, mantenha sua escrita simples e não coloque muitas informações isso pode confundi-los e desviar a atenção.

- **Diálogo e o poder de uma boa conversa**

**O que é diálogo?**

O diálogo é uma conversa onde ouvimos e somos ouvidos, não é uma conversa onde é exposta uma ideia melhor, mas sim onde se acha uma solução e ocorre um encontro de ideias uma forma de ajudar ambas as partes, na mesma não existe preparação de argumentos.

**A importância do diálogo**

Habitualmente os maiores desafios da convivência humana é o diálogo, é exatamente através da conversa que se encontram os vínculos sociais. Vivemos em uma sociedade conectada por meio da internet temos relações frívolas através das redes sociais nas quais são mantidas com poucas interações ou talvez nenhuma comunicação.

Dialogar é o meio mais eficiente para conhecer novas pessoas, compreender aqueles que necessitam, se reconciliar de desavenças, contribuir para o desenvolvimento tanto pessoal quanto social das partes envolvidas, portanto para que isso ocorra é preciso de ações que tencionam criar empatia, pois a conversa empática gera entre os indivíduos uma atmosfera de conforto, acolhimento e confiança é preciso que todos disponham de pensamentos, atitudes e emoções com o propósito de tornar mais satisfatório o contato entre os mesmos.

Nos deparamos com grande exemplo nos dias atuais, no qual o Mundo vem enfrentando um período de pandemia onde ocorreram momentos de isolamento social, no entanto houve através de diálogos eletrônicos uma aproximação mesmo sendo virtual. Por meio destes diálogos denotam-se comportamentos e ações de empatia, humildade, envolvimento e atenção ao próximo.

O diálogo é um ato simples, porém no ambiente de trabalho presenciamos dificuldade entre muitas equipes, até mesmo por meio da hierarquia organizacional, por individualismo, diferenças de ideias, etc. Portanto por esses motivos os profissionais da atualidade procuram por um ambiente onde os mesmos sejam ouvidos, onde possam expor ideias e ouvir a do próximo, aguardam que seu líder seja transparente e comunicativo e passe a sua equipe a aptidão do diálogo.

Com algumas ações o líder consegue passar a sua equipe o incentivo para um bom diálogo, por exemplo, incentivar rodas de conversas onde todos se expressam de forma que se sentem acolhidos e seguros para mostrar suas opiniões.

A principal função do diálogo é aproximar pessoas, deixando claro assim a importância do próximo na existência humana.

- **Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem**

A comunicação escrita está presente na vida da sociedade, é o meio mais comum de comunicação formal e interação informal entre pessoas, a mesma tem o papel de extrema importância, pois é através dela que são transmitidas as mensagens aos seus devidos destinatários, ela também é um meio de propagar ideias, opiniões ou informações.

A leitura é uns dos itens que contribui para a produção de um texto, é mediante a ela que muitas das vezes é adquirido um vasto conhecimento de palavras, contudo quando o assunto é interpretação de texto a leitura não é o bastante, é preciso de algumas habilidades para que ocorra a interpretação certa, tais como separar o fato de opinião, entender o contexto e identificar a ideia principal.

Para que haja uma comunicação eficaz é necessário inteirar-se de todos os tipos de textos e inseri-los nas situações mais adequadas. Um dos textos mais utilizados no cotidiano é o descritivo, o mesmo se caracteriza por dar propriedades de um determinado objeto, seja ele material ou imaterial, ele orienta, cria manuais e instruções normativas, por exemplo, currículos, biografias e relatos históricos.

Com o intuito de ter uma boa comunicação escrita é importante deixar evidente o objetivo da mensagem, pois existem textos com ótimos conteúdos, mas não há objetivos claros, portanto procure compreender o que realmente deseja se passar e defina qual é a intenção do seu texto seja ele um comunicado ou até mesmo um e-mail, procure sempre se expressar com cordialidade e ajustar o vocabulário de acordo com a cultura do receptor, isso ajudará a se conectar com seu leitor.

- **Comunicação virtual**

Historicamente, o pontapé inicial da internet se estabelece após a Segunda Guerra Mundial de modo que se desenvolveu nos tempos remotos da Guerra Fria. No entanto, foi só na década de 90 que a internet causou modificações na sociedade contemporânea, também foi nesta década que o Mundo presenciou uma das maiores revoluções da internet, a composição das redes sociais.

Em pleno século XXI é raro encontrar alguém que não tenha acesso a nenhum tipo de rede social, vivemos em um mundo onde grande parte da movimentação ocorre através da tecnologia, ou seja, a internet está envolvida no cotidiano das pessoas, atualmente são mais de 4.2 bilhões de usuários com acesso a redes online em todo o Mundo, portanto em qualquer lugar que se vá ela encontra-se presente.

Um dos principais meios de comunicação virtual está as seguintes redes sociais:

- LinkedIn (2003) é uma plataforma inclinada para profissionais e vagas de emprego tem seu foco voltado em gerar conexões e relacionamentos.
- Facebook (2004) é uma rede social que traz ferramentas de comunicação e exposição de conteúdo.
- Twitter (2006) é uma rede social que simula um blogue permitindo que seus usuários sigam contas e compartilhem novas publicações.
- WhatsApp (2009) é um aplicativo de mensagens instantâneas onde é possível o envio de vários arquivos de mídia.
- Instagram (2010) é uma rede social visual, possibilita o compartilhamento de imagens e vídeos.

As pessoas têm o conhecimento que todo o meio de comunicação é indispensável tanto na dimensão profissional quanto na pessoal, no entanto é de suma importância ficar atento à linguagem que será utilizada em cada uma delas, pois tudo que é escrito on-line fica registrado.

A atenção na comunicação virtual deve ser priorizada visto que alguns pontos devem ser considerados como, por exemplo, compartilhamento de conteúdos, sempre análise antes de ser compartilhado para não expor informações que podem comprometer ou prejudicar outras pessoas ou a si próprio.

É preciso levar em consideração que há vantagens e desvantagens na comunicação virtual.

Na pandemia onde aconteceu o isolamento social as empresas buscaram implementar o marketing digital para divulgar seus produtos ou serviços, sendo assim sucedeu um grande aumento de micro influencers, trazendo vantagens para ambos, mas também ocorre na atualidade um distanciamento entre as pessoas pois as mesmas vem anulando o contato físico preferindo o contato somente nas redes sociais.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Ao transcorrer os tópicos vistos no presente trabalho nota se o quanto é valioso uma comunicação eficaz, cada ação realizada para aperfeiçoar a mesma são pontos positivos que agrega a sociedade, portanto a equipe produziu um vídeo com a finalidade de dispor algumas dicas de como a comunicação pode promover uma pessoa tanto em relação a vida pessoal quanto na profissional. O intuito é influenciar as pessoas a praticar as orientações de forma a acrescentar na vivência dos mesmos.

<https://youtu.be/ADLwv-Knf0M>

## 4. CONCLUSÃO

O presente trabalho foi desenvolvido através de um estudo com o objetivo de distinguir como funciona a comunicação da organização Esquadrias & Cia Ltda, por meio de uma entrevista com os colaboradores identificasse que a o trabalho em equipe se sobressai tornando o resultado do produto final excelente para a empresa. Os entrevistados também encontram-se conscientizados de modo geral sobre tudo que acontece no ambiente organizacional .

Conforme vimos anteriormente uma boa comunicação na organização proporciona pontos mais positivos, fazendo assim o rendimento institucional aumentar, no entanto deparamos com uma deficiência no diálogo dos funcionários pois os mesmos não costumam expor os problemas ocorrentes deixando com que os gerentes e proprietários determine a melhor direção a ser tomada.

Por conseguinte a equipe chegou à conclusão que é de vital importância para empresa que independente da situação uma boa comunicação deve prevalecer pois é através dela que será obtido satisfação e contentamento por parte dos funcionários. Sugerimos a empresa estudada que busque elaborar treinamentos sobre comunicação deixando claro aos envolvidos o quanto a participação de todos é de suma importância, foi proposto também que os gerente e proprietários procurem conhecer a ferramenta de gestão PDCA, visto que a ferramenta irá acrescentar a companhia.

## REFERÊNCIAS

ANDREI L. A história da internet e suas tecnologias - da Guerra Fria a 2022. In: Hostinger tutoriais, 17 de maio de 2022. Disponível em: <<https://www.hostinger.com.br/tutoriais/a-historia-da-internet>> Acesso em: 01/06/2022.

Comunicação escrita: características, tipos, elementos. In: Maestrovirtuale.com, 2018 Disponível em: <<https://maestrovirtuale.com/comunicacao-escrita-caracteristicas-tipos-elementos/>> Acesso em: 30/05/2022.

Comunicação virtual nas relações interpessoais. Que negócio é esse? In: Convictiva comunicação, 13 de jul. de 2020. Disponível em: <<http://www.convictiva.com.br/artigos/comunicacao-virtual-nas-relacoes-interpessoais-que-negocio-e-esse-2/>> Acesso em: 31/05/2022.

Esquadrias e Cia Disponível em: <<http://www.esquadriasecia.com/>> Acesso em: 27/05/2022.

HENRIQUE A. O poder de uma boa conversa: comunicação e empatia para líderes, gestores, coaches, educadores, pais e demais facilitadores. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.

LEITE G. O que vem a ser o diálogo? In: Jusbrasil, 2017. Disponível em: <<https://professoragiseleite.jusbrasil.com.br/artigos/432329697/o-que-vem-a-ser-dialogo>> Acesso em: 25/05/2022.

MOUNIER E. Qual o objetivo do diálogo?. In: Treinamento 24, 2020. Disponível em: <<https://treinamento24.com/library/lecture/read/494427-qual-o-objetivo-do-dialogo>> Acesso em: 26/05/2022.

MOURA B. O poder do diálogo nas organizações. In: LinkedIn, 06 de set de 2017. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/o-poder-do-di%C3%A1logo-nas-organiza%C3%A7%C3%B5es-bianca-moura>> Acesso em: 26/05/2022.



O que é e quais são os 4 tipos de comunicação. In: Indeed. Disponível em: <<https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/desenvolvimento-de-carreira/comunicacao#:~:text=Alguns%20exemplos%20comuns%20de%20comunica%C3%A7%C3%A3o,%20C%20textos%20C%20slides%20e%20memorandos.>> Acesso em: 25/05/2022.

O que é comunicação escrita? In: Oque-e.com, 2018. Disponível em : <<https://oque-e.com/o-que-e-comunicacao-escrita/>> Acesso em: 30/05/2022.

RIO V. 5 dicas para tornar mais eficiente sua comunicação escrita. In: Youtuber, 18 de nov. 2020. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=7g1zvq9wOtQ>> Acesso em: 01/06/2022.

# **ANEXOS**