



UNIFEOb

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

DAF Peças Comerciais



SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
Administração

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL
DAF Peças Comerciais

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Camila Alves Rafael, RA 1012022100091

Taylla Beatriz Lucas, RA 1012022100261

Ananda Queiroz Lopes Rodrigues, RA

1012022100145

Danilo Donizete Braulo, RA 1012022100438

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
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	6
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
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO

O propósito deste trabalho é sobre a importância da abordagem na comunicação dentro das organizações.

Quando falamos de comunicação logo pensamos em compartilhar podendo ser uma ideia, mensagem ou até mesmo um sentimento, a comunicação é fundamental na vida das pessoas sendo pessoal e também fundamental para o funcionamento das organizações para desenvolvimento de suas atividades e para isso é importante a troca de informações entre os membros e equipes.

Por isso abordaremos estratégias de comunicação e a eficácia ao usar a comunicação oral e escrita a importância do trabalho em equipe, como as pessoas se relacionam, quais os seus comportamentos dentro das organizações.

Neste estudo de caso escolhemos a empresa DAF que trabalha com vendas de peças comerciais para empresa como padarias, açougues entre outras. Tivemos a oportunidade de ver como os colaboradores e líderes se comportam dentro da empresa e como se comunicam entre eles.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Razão social: Daniela A B Chiosane

Nome Fantasia: DAF Peças Comerciais

CNPJ:23.793.337/0001-07

Endereço: Av. Treze de maio 885

Bairro: Jd São Jorge

São João da Boa Vista/SP

Empresa que atua no ramo de vendas e manutenção de equipamentos industriais.

Equipamentos de uso em supermercados, açougues, padarias, lanchonetes entre outros.

A empresa atua nesse ramo de atividade desde 2015 atendendo a 50 cidades de toda nossa região com vendedores externos e atuando também com a parte de assistência técnica e manutenção em toda essa região e desde 2018 atuando no E-commerce atende a todo Brasil com venda de equipamentos e peças de reposição para manutenção dos equipamentos.

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

Nessa unidade de estudo serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A empresa está estruturada de forma simples tem o gestor da e os líderes de setor e os colaboradores sendo num total de 22 funcionários.

O principal objetivo e meta de valor da empresa é o melhor e mais perfeito atendimento ao cliente, já que trabalha com vendas e manutenção.

Todas as políticas e normas da empresa são claras e todos recebem um manual com essas informações no ato da contratação.

O clima organizacional é sempre tranquilo e todas as situações e conflitos que possam vir a ter são mediados pelos líderes de cada setor, sempre buscando a solução e a compreensão das partes envolvidas.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Sabemos da importância do trabalho em equipe, mas por mais que ele seja de extrema importância dentro das organizações, encontramos dificuldades para se trabalhar em equipe e porque encontramos dificuldades, simplesmente porque somos indivíduos diferentes com crenças diferentes, cultura e idéias.

E umas das dificuldades mais presentes dentro das empresas no trabalho em equipe tem sido o individualismo, por estarmos vivendo na era da tecnologia as pessoas têm se relacionado por celulares, notebooks resolvendo seus problemas sozinhas e naturalmente vem surgindo os conflitos como a timidez dificuldade de se envolver e se posicionar em grupo, mas não é só isso a falta de confiança é uma dificuldade presente nos trabalhos em equipe, muitos não acreditam no potencial do seu colega, talvez até por razão, mas nessas situações o que se preciso é de uma boa gestão e liderança, por causa da má gestão acontece muitas das vezes dificuldade no trabalho em equipe.

A empresa DAF atualmente com 22 funcionários, os colaboradores comentaram que tem um bom relacionamento entre eles, por serem uma empresa pequena com pouco setores o trabalho em equipe flui muito bem, por trabalharem em escritório facilita a comunicação e interação e empatia sempre presente.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

“EMPRESAS TALENTOSAS SÃO AQUELAS QUE FOCAM NOS MERCADOS ESTUDAM SUAS VARIÁVEIS , DETECTAM OPORTUNIDADES E PROCURAM CONTINUAMENTE ESTABELECEM NOVIDADES PARA CRIAR VÍNCULOS E SEREM PERCEBIDAS PELAS AÇÕES ”

As novas tecnologias de comunicação permitem formas limitadas de interação .São várias as opções de canais para viabilizar a comunicação .A comunicação interna da equipe em sua maioria , ocorre em reuniões presenciais ,e-mails, relatórios e telefone também são utilizados como instrumentos de comunicação.O plano de comunicação tem por objetivo criar e otimizar ferramentas de comunicação interna na DAF ,para suprir as lacunas que tomam o processo organizacional defasado ,além de envolver os

funcionários .A DAF se torna uma empresa que se enquadra na comunicação integrada.Nosso site foi desenvolvido para os mais modernos navegadores .A DAF peças comerciais ,almeja que seus clientes se sintam satisfeitos e prosperem cada vez mais .

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação tem forte impacto na comunicação da equipe e no trabalho , especialmente na busca de resultados , por esse motivo na tentativa de sempre melhorar a correção do mundo a comunicação pode influenciar na motivação das pessoas.Ao se comunicar expressamos nossas idéias , nossas opiniões ,emoções , compartilhamos dúvidas e certezas e também soluções .Certamente o mundo não seria o mesmo se não existisse a comunicação .Na comunicação escrita tem suas diferenças na comunicação oral.

- *A sua elaboração pode ser revisada .
- * É registrada e não se altera .
- * A interpretação depende exclusivamente das palavras .
- *Variações linguísticas não costumam acontecer.
- *Erros são menos aceitos e ficam registrados.

A DAF sempre busca ser eficaz com seus funcionários ,sempre procurando bons rendimentos e um ambiente leve para se trabalhar.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Quando falamos de comunicação oral eficaz, é aquela comunicação de fácil compreensão onde os receptores compreendem aquilo que foi falado.

E isso acontece por exemplo quando usamos palavras fáceis de compreender, procurar sempre comunicar com clareza, sendo objetivo naquilo que precisa ser dito e atento se a pessoa que está ouvindo está entendendo, se for preciso repita aquilo que for mais importante, a pessoa que se comunica com eficaz também é ótima ouvinte, então

porque não estar atento às dúvidas quando surgirem após a comunicação, sempre esteja disposto a ouvir e tirar dúvidas quando for preciso.

Uma das comunicações oral que são usadas muito dentro das organizações e que é preciso estar muito atento prestando atenção, é no momento das reuniões é muito comum dentro das empresa semanalmente ou mensalmente organizarem reuniões para estarem alinhando projetos passando metas, feedback seja ele negativo ou positivo. E para uma reunião eficaz é preciso de organização, como o responsável pela reunião fazer uma pauta dos assuntos que precisam ser citados seguindo conforme o planejado para que o objetivo da reunião seja alcançado, ter horário para começar e terminar não excedendo o horário estipulado, dando oportunidade para os colaboradores falarem porém controlando o tempo dos participantes que falam demais, sempre conclua cada e então siga para o próximo e no final da reunião resume o progresso alcançado.

Na empresa DAF por mais que a comunicação com os colaboradores na maioria das vezes seja formal por meio de e mails institucionais e grupos no WhatsApp, quinzenalmente acontece reuniões, dirigidas pelos proprietários da empresa, as reuniões têm duração de 1 hora ou 1 hora e 30 minutos, as reuniões são pautadas e acontecem para desenvolver metas e feedback sobre o trabalho, e sempre à participação dos colaboradores.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEOB.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

- **Tópico 1:** Construindo relações com a comunicação eficaz

A comunicação sempre fez parte de todos os momentos da nossa vida, construindo relações entre as pessoas nas sociedades. Uma comunicação eficaz atinge seus objetivos de forma clara, precisa, objetiva, utilizando o mínimo de recursos possíveis. Além disso a comunicação eficaz não deixa dúvidas sobre a mensagem transmitida, onde o assunto tratado é verdadeiramente esclarecedor. Ela é desenvolvida por um emissor (aquele que envia a mensagem) para um receptor (aquele que recebe a mensagem) e o entendimento é o (resultado da comunicação), se não houver resultado esperado gera o chamado ruído.

Há duas formas diferentes de se comunicar, sendo elas: remota ou presencial. A remota é aquela mensagem que enviamos por e-mail, chats ou aplicativos de mensagens. Nos dias atuais esse meio de comunicação tem se tornado cada vez mais popular na sociedade. É necessário ser objetivo e claro ao enviar uma mensagem, saber escrever corretamente para um bom entendimento do leitor.

Em um diálogo presencial não só é observado a fala como o tom de voz, através da entonação de voz é possível notar o sentimento da pessoa naquele momento, sendo necessário tomar cuidado, pois pode soar de forma ríspida para o receptor. Essas características são denominadas como comunicação verbal e não verbal. Não podemos deixar de destacar também outra característica importante que é a linguagem corporal, ela abrange principalmente gestos, postura, expressões faciais, movimentos dos olhos e a proximidade entre o locutor e o interlocutor.

“O antropólogo Ray Birdwhistell (1918—1994), um dos pioneiros no estudo da comunicação não verbal, estimou que menos de 35% do conteúdo social (como emoções) das conversas é transmitido através de palavras, o restante, em torno de 65% da comunicação social é feito de maneira não verbal. Todos nascemos sabendo identificar algumas expressões faciais, gestos e posturas e também ao longo da vida aprendemos várias outras.”

Nas organizações uma das falhas mais comuns é a falta de comunicação, muita das vezes por parte dos gestores para os seus colaboradores, o que acaba gerando conflitos entre as equipes, descontentamento, diminuição da produtividade e aumentando a rotatividade dos funcionários. É importante que os supervisores ouçam as opiniões dos seus colaboradores, devido os mesmos sempre estar em contato direto com os clientes, podendo fazer algum apontamento para melhoria de um processo ou até mesmo ter novas ideias para um produto por exemplo. É importante que o líder dê um feedback para seus colaboradores do trabalho em que realizaram, possibilitando os mesmos a observarem onde é necessário melhorar e alcançar um alto desempenho.

É muito importante também quando houver alguma mudança dentro da empresa, ser comunicado a todos os colaboradores, seja em uma reunião ou até mesmo por e-mail, para ciência dos mesmos.

- **Tópico 2:** Diálogo e o poder de uma boa conversa

A conversa possui três características, como: diálogo, debate e discussão.

- O diálogo nada mais é a conversação entre duas ou mais pessoas, onde é possível a troca de ideias, pensamentos na busca por um melhor entendimento de um assunto em questão.
- O debate é quando duas partes possuem ideias distintas e cada uma delas tenta defender a sua tese, pode ser denominado como formal ou informal. O formal é aquele mais utilizado pelos parlamentares, políticos em geral em campanhas, debates científicos, filosóficos, literários e etc. Já o informal são aquelas conversas argumentativas sobre futebol, entretenimento, debates em universidades, entre outros.
- A discussão geralmente é formada quando dois lados opostos se confrontam por procurar defender seus argumentos, o que pode levar até mesmo a um problema mais sério ou apenas uma conversa para resolução do problema.

Entre esses três tipos de conversa citados acima, o mais destacado é o diálogo, pois é algo que quando conversamos com alguém mais próximo de nós, sejam amigos ou familiares, não nos importamos com o mundo ao redor, nem com redes sociais, temos uma conversa sincera e verdadeira “olho no olho” apenas para “colocar o papo em dia”.

O diálogo pode ser muito usado para resolução de conflitos, principalmente dentro das empresas. Deve ser organizado uma roda de conversa em um ambiente calmo onde não haverá nenhum tipo de interrupção, que seja guiada por um mediador e todos poderão no seu tempo se expressar para que não haja discussões, na busca por um melhor entendimento e solução do problema em questão. No final é importante que todos fiquem em silêncio, reflitam sobre o tema discutido e possam falar suas impressões ou até mesmo opinar para resolver a situação.

Além disso, toda organização possui metas a serem cumpridas e o diálogo pode também ser utilizado como forma de crescimento para a empresa e desenvolvimento da equipe. Através de uma reunião com os colaboradores é possível que todos apresentem suas ideias levando a um consenso para que esse objetivo seja atingido.

- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

A comunicação escrita muitas vezes pode ser algo desafiador, pois nem sempre é possível transmitir o que está sentindo naquele momento. É necessário que quando for escrever um e-mail, ou até mesmo emitir um comunicado, procurar sempre pensar no que vai ser descrito, evitar termos técnicos, ficar atento quanto a ortografia e antes mesmo de enviar ler novamente para ver se vai ser possível o entendimento daquela mensagem.

Esse meio de comunicação é bastante utilizado nas organizações, para fazer documentações, atas de reunião, relatórios, comunicados e etc. Um dos requisitos das empresas ao empregar um colaborador é saber escrever corretamente, independente da sua área de atuação, pois através de uma palavra escrita errada ou até mesmo uma pontuação mal colocada, poderá alterar todo o sentido da frase.

Ao redigir um texto é preciso que o mesmo tenha uma estrutura para que não fique

algo desconexo. Existem cinco tipos deles que são: narração, argumentação, relato, exposição e descrição.

-A narração é um texto mais usado em poemas, fábulas, romances, onde relata uma história real ou fictícia;

- O texto argumentativo é feito em terceira pessoa com o objetivo de mostrar ao leitor um ponto de vista à respeito de algum assunto, o autor usa argumentos válidos citando dados com referências bibliográficas, geralmente usados em redações de concursos ou Enem;

-O relato é um texto que tem por objetivo documentar um fato, experiência ou percepção, geralmente é mais utilizado em atas ou relatórios de trabalho;

-O texto expositivo é mais utilizado para fins acadêmicos e tem por objetivo divulgar conhecimento em determinada área. São mais usados em trabalhos acadêmicos, artigos científicos, palestras, etc.

-O texto descritivo é aquele em o autor descreve detalhadamente o acontecimento, com objetivo de transmitir o que ele está sentindo ou observando naquele momento. Mais usado na criação de manuais, regras, leis, entre outros.

A tecnologia nos proporcionou ferramentas de trabalho, onde dispõe de editores e formatações de textos nos auxiliando no desenvolvimento do mesmo, porém com toda essa facilidade é necessário saber escrever corretamente, ou até mesmo sempre manter por perto um dicionário atualizado, ou um celular para pesquisar em sites confiáveis, caso for preciso utilizá-los em um relatório a mão.

Tópico 4: Comunicação virtual

Com o grande avanço da tecnologia esse meio de comunicação tem se tornado cada vez mais forte no meio da sociedade, onde possibilitou a interação de pessoas, mesmo estando em longas distâncias. São inúmeros os canais quando falamos em comunicação virtual, mas o principal é as redes sociais, como: Instagram, Facebook, WhatsApp, Google, entre outros.

Atualmente a maioria das empresas estão utilizando esses meios para ampliar seus negócios, é uma forma mais rápida de se comunicar com seus clientes, fornecedores, apresentar, vender seus produtos e lançamentos.

Segundo o site Brasil Escola, “em todo o mundo, são 3,4 bilhões de usuários ativos em redes sociais. Na média, cada um deles dedica 116 minutos por dia nesses canais. Facebook e WhatsApp, sozinhos, somam incríveis 60 bilhões de mensagens todos os dias. Entre os brasileiros, 58% da população tem ao menos um perfil. Todos esses são números que exigem a presença de marcas e empresas nas redes sociais mais famosas e naquelas onde o seu público está.”

No entanto, é importante saber dosar o tempo conectado e principalmente ser cuidadoso no que vai ser compartilhado nas redes. A internet trouxe grandes benefícios na vida das pessoas, onde podemos fazer pesquisas, ganhar mais conhecimento, ler, estudar,

trabalhar, nos relacionar, porém por outro lado possui um grande risco quando se trata de expor a vida pessoal na internet, compartilhar dados e até mesmo postar fotos, divulgando a sua localização.

Além disso existem pessoas que fazem comentários maldosos os chamados “haters”, que aproveitam de seu anonimato para destilar ódio em postagens principalmente de famosos e celebridades. Esses tipos de comentários podem ser visualizados com um ato de cyberbullying (o bullying virtual) e assédio virtual, por um conteúdo agressivo ou ofensivo.

Em suma a comunicação virtual facilitou o nosso dia a dia, nos possibilitando adquirir conhecimento de forma remota, estar conectado com pessoas a quilômetros de distância, porém é necessário ter sabedoria ao usar as redes, para que isso não venha causar nenhum dano em nossas vidas, sejam eles materiais, físicos ou psicológicos.

Segue alguns exemplos práticos de como se ter uma comunicação eficaz, para utilizarmos no nosso dia-a-dia:

- Escute atentamente o assunto tratado;
- Seja gentil e tenha empatia pelo próximo;
- Em uma roda de conversa evite mexer no celular;
- Ao se comunicar mantenha postura, cabeça erguida e olhe nos olhos da pessoa;
- Faça perguntas sempre que surgir alguma dúvida;
- Seja claro e objetivo;
- Evite o uso de termos técnicos;
- Saiba o momento certo de falar em um debate ou discussão;
- Policiar o modo de falar, as expressões faciais, os gestos e tom de voz;
- Evite erros de ortografia ao redigir um relatório, ou um e-mail;
- Nas organizações sempre que houver alguma mudança, faça um comunicado ou uma reunião para ciência de todos;
- Dê feedbacks sobre o trabalho em que foi realizado.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Nosso vídeo fala um pouco sobre as diversas formas de comunicação e todos nós estamos dando algumas dicas sobre como se comunicar de forma eficaz, trazendo assim o melhor entendimento para todos

Segue o link do nosso vídeo: <https://youtu.be/pfBit2UKBz0>

4. CONCLUSÃO

Tivemos todo o apoio da empresa em nos fornecer as informações pertinentes para que pudéssemos realizar de forma completa e objetiva todo o projeto.

Todos os pontos abordados pelo projeto estão diretamente relacionados ao cotidiano de todos, pois a comunicação é a principal ferramenta hoje em todas as empresas, sem isso não se consegue o resultado esperado.

A toda e qualquer forma de comunicação permite que de possamos interagir com todas as pessoas e isso torna a comunicação a ferramenta capaz de unir todos os níveis da empresa em prol de um único objetivo e isso

REFERÊNCIAS

<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>

<https://otimiza.pro/os-desafios-do-trabalho-em-equipe/#:~:text=1%2D%20Falta%20de%20Confian%C3%A7a,dificuldade%20de%20assumir%20os%20erros.>

<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/#:~:text=Uma%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20eficaz%20%C3%A9%20quando,metade%20ou%20de%20maneira%20errada.>

<https://unifeob.grupoa.education/plataforma/course/44141/content/626120>

<https://www.innovia.com.br/blog/comunicacao/5-tendencias-sobre-comunicacao-eficaz/#:~:text=A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20eficaz%20%C3%A9%20aquela,esclarecedora%20sobre%20o%20assunto%20tratado.>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Linguagem_corporal

<https://www.zendesk.com.br/blog/exemplos-reais-falha-comunicacao/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Debate>

<https://www.concursosnobrasil.com.br/escola/redacao/texto-argumentativo.html>

<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/curiosidades/o-mundo-virtual.htm>

<https://knoow.net/cienc%C3%A9%20um%20tipo,e%20informa%C3%A7%C3%B5es%20em%20ambientes%20virtuais.>

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Hater_\(internet\)#informtelec/informatica/comunicacao-virtual/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20virtual%20%](https://pt.wikipedia.org/wiki/Hater_(internet)#informtelec/informatica/comunicacao-virtual/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20virtual%20%)

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.