



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

SELECT AFILIADOS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

SELECT AFILIADOS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Ceila Bianca Donizetti Ferreira, RA
1012021100402

Larissa Ribeiro Silvestre, RA 1012022101260

Nilcelena Nunes dos Santos, RA 1012022100300

Pedro Arantes Oliveira, RA 1012021200377

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	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	12
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14
ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho é sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, mas concretamente da empresa Select afiliados. A organização citada possui como prioridade conservar a comunicação entre os membros, com o intuito de manter uma cultura consolidada. Assim, deixando os processos mais claros para todos os funcionários, aumentando a proatividade e conhecimentos deles acerca de procedimentos empresariais estabelecidos.

Destaca-se empresas que visam como primordial a comunicação, tendo em vista comprometimento e colaboração no ambiente de trabalho, trazendo melhores resultados a organização. Vale ressaltar que, é necessário a retroalimentação, de respostas que viabilizem a dinâmica de troca de aprendizados e que possibilite o crescimento de seus colaboradores. Toda e qualquer ação da empresa deve ter sentido para as pessoas que nela trabalham. Promovendo em seus colaboradores a consciência da sua importância.

A falha da comunicação gera consequências, como a ocorrência de conflitos entre os membros e sentimento de favoritismo, que podem vir a comprometer o clima organizacional. Sendo prejudicial ao desenvolvimento do trabalho em equipe. Neste contexto, a comunicação eficaz é indispensável. Por esse motivo, é de suma importância para a circulação de informações e relacionamentos dos funcionários. No processo realizado cada pessoa possui funções, especialmente os gestores das equipes.

É importante enfatizar que existem diferentes tipos de comunicação, como escrita/verbal, interna, externa, externa, vertical, horizontal, e diagonal, que são usadas em momentos distintos. É fundamental que esteja alinhado de acordo com a missão e visão da empresa, e seja elaborado dentro de um plano empresarial.

Sendo uma organização com 43 colaboradores, a Select Afiliados possui estratégias para que a comunicação ocorra de forma eficiente, tendo como principal meio a comunicação oral. Também são determinados papéis para os membros dentro da equipe, onde a participação, e opinião de todos, são considerados para tomadas de decisões e mudanças na empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Em 17/03/2021 foi aberta com razão social a SELECT AFILIADOS LTDA., CNPJ: 41.252.290/0001-48. Sua sede tem o logradouro: Rua John Harrison, Lapa, São Paulo.

A SELECT atua no ramo de marketing digital, sendo responsável pelos afiliados. É uma vitrine de infoprodutos e produtos físicos, onde produtores e afiliados podem encontrar uma parceria para o seu negócio digital.

A empresa também tem foco em computadores customizáveis, não-customizáveis, consultoria em T.I, suporte técnico, manutenção, tratamento de dados e serviços de hospedagem na Internet. A empresa está ligada à EDUZZ. Plataforma onde os produtos digitais são criados, sendo responsável pelos produtores.

3. PROJETO INTEGRADO

No trabalho a seguir vamos abordar o conceito do Comportamento Humano nas Organizações e discorreremos sobre a importância da Comunicação e Expressão na vida pessoal e profissional.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A empresa tem uma grande dificuldade na comunicação por se tratar de ser home office, a maioria trabalha em casa pois uma parte também trabalha na cidade da sede da companhia. Às vezes, acontece instabilidade na rede da internet, alguns avisos não são vistos pelas pessoas que utilizam, problemas no computador, são casos isolados que não ocorrem de forma rotineira pois a comunicação é boa, através da utilização de plataformas como a Bitrix, Whatsapp, Email. Quando os colaboradores não entendem algum aviso que foi passado geralmente o líder responsável por determinado time marca reuniões para tirar todas as dúvidas. Com tudo a grande falha na comunicação ocorre realmente pela falha da rede. Outro ponto também que ocorre é quando a pessoa fica um pouco acanhada, com receio de tirar alguma dúvida sobre determinado assunto, ou porque têm medo de estar incomodando o colega de alguma forma, já foram relatados alguns incidentes desta forma, mas de forma ágil o líder da equipe sempre orienta para que tal tipo de problema como esse não aconteça.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A Select usa os OQRs - usados para fazer a metrificação do trabalho de forma efetiva, todos os times tem um Mapa de Missão, documento esse que serve como guia para qualquer integrante que entrou recentemente, pois apenas lendo este já consegue saber qual o objetivo da empresa, do time. Conta também os chamados indicadores, estes que são números, podendo ser qualitativos e quantitativos, para identificar se a performance daquele determinado grupo está bom. Dentro da empresa se trabalha de forma

horizontal, eles não acreditam em hierarquia, pois todos os colaboradores têm total liberdade de opinar em vários fatores, diferente do Regime CLT, não existem chefes para cobrar a todo momento, mas em contrapartida usam os indicadores para demonstrar o seu desenvolvimento.

As equipes são compostas por times, que tradicionalmente são ditos como setores, e são feitos diante as necessidades da empresa, como por exemplo: atendimento e suporte, cultura e governança, produtos filiados e etc. De forma estratégica, busca resolver os problemas e chegar ao seu objetivo final. A valorização ocorre por meio do chamado "encantamento e eventos", que é uma determinada seção de pessoas que cuidam especificamente da saúde e bem estar do colega dentro da companhia, o próprio líder enxerga e solicita as oportunidades com o time, podendo ser uma festa de final de ano, comemorações dos aniversariantes, bônus remuneratórios, dado isso o time escolherá qual será melhor para a satisfação da equipe.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

É muito difícil trabalhar com muitas pessoas, pois cada uma tem suas peculiaridades, sua forma de trabalhar e agir frente a determinada situação, dado que somos seres humanos com uma bagagem social muito íntima. Sabemos também que não é uma tarefa fácil para os gestores das empresas colocarem diversas pessoas em sintonia, da forma desejada da empresa, para chegar a esse resultado tem que ter um longo treinamento da interação das equipes .

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação está presente em nossa vida a todo momento, em nosso dia-a-dia, ela exerce um papel muito importante, tanto na vida pessoal, familiar e profissional, a comunicação pode ser escrita, oral/verbal, ascendente, descendente, externa, interna, vertical, horizontal e diagonal entre outras, podemos citar as não verbais, que podem ser por gestos, expressão corporal e facial, imagens e símbolos, muito utilizadas em redes sociais.

Tratando -se de dois tipos de comunicação, a escrita e a oral/verbal, vejamos a eficácia em cada um dessas modalidades:

- **Comunicação escrita:**

A comunicação escrita, quando realizada de forma correta e eficaz, oferece vários benefícios. Ela ajuda a criar uma apresentação ampla, abrangente e estruturada da informação que pode ser utilizada como referência no futuro, por seus supervisores, colegas de trabalho e clientes.

Outro benefício, a comunicação escrita eficaz fornece um ponto de referência para que a empresa trabalhe em todos os níveis em direção a objetivos comuns. Exemplificando , uma empresa que tenha uma comunicação escrita eficaz em um manual que aborde a comunicação interna sobre as diretrizes para a apresentação de uma fatura, para um pedido de cliente ou comunique um procedimento da empresa com os funcionários, se beneficia e tem eficácia com esse processo.

Uma comunicação eficaz pode constituir uma alavanca legal em casos de conflito, uma vez que registra a comunicação ocorrida sobre o assunto. Porém, como não se consegue colocar emoção na escrita, deve-se tomar muito cuidado para não ser mal interpretado e a mensagem entonar negativamente.

Para que se obtenha uma boa comunicação escrita, se faz necessário o uso da estrutura para criação da comunicação escrita: introdução, desenvolvimento e conclusão, além de uma boa gramática e ortografia.

- **Comunicação oral/verbal:**

A comunicação oral eficaz em um ambiente empresarial traz muitos benefícios. Uma comunicação oral sólida em um ambiente proporciona que se ouça informações e possa se responder de imediato às preocupações, dúvidas e objeções.

Dentre vários benefícios, a boa comunicação oral facilita a comunicação do grupo, levando ao desenvolvimento de propostas criativas, soluções objetivas, uma apresentação clara, estruturada e concisa de lançamento de produtos que mostre seus benefícios e estratégias e o motivo para alcançar o público alvo.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para desenvolvimento de uma comunicação escrita eficaz, deve se considerar algumas tópicos: como gramática, ortografia e uso de parágrafos pequenos sempre usando os elementos a seguir:

- Introdução: apresente o problema ou situação;
- Desenvolvimento: é o momento que se deve explicar o porquê da situação ou problema;
- Conclusão: é o ápice do texto, aqui você deve conectar seu raciocínio com as ideias apresentadas, reforçando seu ponto de vista sobre o assunto.

Mensagem escrita para uma rotina atípica na empresa:

“Bom dia a todos!

Informamos aos nossos colaboradores que, na data de hoje (06/06/2022), nossa principal plataforma de comunicação – BITRIX - estará em manutenção das 9h às 15h, portanto, toda comunicação deve ser realizada através do e-mail e WhatsApp, reforçando que este deve ser utilizado somente para mensagens expressas e informativas.

Frisamos que documentos e informações confidenciais da empresa não devem ser encaminhadas pelo aplicativo WhatsApp, e os colaboradores, ao compartilhar tais

informações devem se atentar a enviá-las exclusivamente através do e-mail do domínio da empresa, de modo a preservar os dados confidenciais da companhia, seus clientes, parceiros e dos próprios colaboradores, de acordo com a **LGPD, Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709/2018**.

Atenciosamente,

A Direção.”

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Comunicar-se bem não é apenas transmitir a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor.

As reuniões na empresa Select Afiliados são frequentes e seguem um cronograma determinado anualmente para cada time e tipo de reunião, valorizando a opinião de todos os colaboradores. A empresa preza pela boa comunicação e ajuda mútua dos integrantes dos times e sua comunicação é sempre de cunho positivo para melhoria, crescimento e cuidados com os seus colaboradores, sendo:

- Daily: reunião de duração de 30 minutos, entre os funcionários, na qual lideranças e coordenadores não participam. Um integrante do time é nomeado como um facilitador para dirigir a reunião e verificar com a equipe os fluxos, pontos positivos e os pontos negativos que podem ser melhorados e esses resultados da reunião são encaminhados à liderança.
- Evolutiva: reunião semanal com a participação de todos integrantes do time, inclusive os líderes, a fim de ajustar e alinhar o time.
- Feedback: reunião mensal de todo time com o coordenador, para apresentação de resultados e melhoria para novo período à frente.

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

A comunicação é o elemento base para a fundação da sociedade, tal qual seus benefícios podem ser desenvolvidos em um âmbito profissional e pessoal. Uma das premissas da comunicação eficiente, é saber escutar, valorizando a fala do emissor, compreendendo a importância, e conseqüentemente melhorando o seu relacionamento interpessoal.

É preciso ser assertivo ao se comunicar, transmitindo as informações de forma clara e objetiva, para que o receptor compreenda, utilizando a comunicação mais adequada, conforme a mensagem transmitida.

Desde antes da formação da sociedade, até os dias atuais, a comunicação garante propagar nossas ideias e pensamentos, além de resolver nossos conflitos e auxiliar na construção de uma carreira profissional de sucesso.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

O ato de comunicar-se é essencial para os seres humanos, uma vez que através da comunicação partilhamos informações e adquirimos conhecimentos, possibilitando criar relações.

Há a possibilidade de construir relações por meio da comunicação verbal. A comunicação verbal, portanto, pode ser mais informal, por meio de uma conversa. Com a intenção de troca e relacionamento entre os colaboradores, expressando curiosidade em relação aos outros. Isso pode significar fazer perguntas que mostrem atenção sobre como as pessoas são, com o que se importam, e como trabalham.

Manifestar gratidão verbalmente é um fator que possui relevância na construção de relacionamentos profissionais consistentes, agradecer os gestos dos colegas, por menores que sejam, faz com que se sintam apreciados e fortalece o vínculo.

A conversa é muito poderosa, principalmente quando os participantes constroem um diálogo que provoque amadurecimento em ambas as partes. Conversar é expor ideias, e saber exatamente como ouvir as do outro, permitindo o questionamento, mas sempre com respeito ao próximo.

O exercício do diálogo com maturidade implica disposição em ouvir com inteireza, por completo. Deixando o outro explicar o seu ponto de vista, mesmo que para ele ainda não esteja claro. O diálogo permite que o pensamento individual se torne coletivo, podendo inserir pessoas e situações que não faziam parte por algum motivo, seja por não ter conhecido outro ponto de vista ou não ter compreendido seu lado.

Fazer uso da comunicação escrita é benéfico, especialmente enquanto se tenta transferir muitas informações para um grupo de pessoas, com uma mensagem bem planejada que contenha todos os pontos-chaves esclarecidos.

O e-mail é um instrumento dentro da comunicação escrita, hoje em dia existem inúmeros provedores e servidores da web (gmail, live mail, yahoo mail, sapo, outlook etc) que disponibilizam este serviço, a maioria gratuitos. Através dele, é possível contato com os colaboradores. Atualmente, as empresas usam o e-mail como uma forma de aperfeiçoar o trabalho e obter uma comunicação mais rápida e eficaz, serve como registro das ações e tomadas de decisões por parte da equipe. Embora muito eficaz, o uso do e-mail também é considerado uma ferramenta da comunicação virtual.

A comunicação virtual ou comunicação online, é uma forma de trocar informações que se caracterizam pelo uso da tecnologia, e tem assim o suporte digital. Minimizando as dificuldades relacionadas com o tempo e espaço dos utilizadores, pois promove a partilha de informações e a criação de conhecimento coletivo, mesmo entre pessoas dispersas geograficamente e em fusos horários diferentes. O volume de dados que circula na rede mundial de computadores, internet, é atualmente muito grande e significativo, a comunicação virtual tem ganho cada vez mais espaço, desde conversas entre amigos, até transações de grande valor comercial e profissional.

Principais meios de comunicação virtual:

- Skype: A principal função do Skype é semelhante ao Messenger do Windows Live, mensagens instantâneas de texto, áudio, vídeo e permite ligações gratuitas.

- Google: Possui dezenas de ferramentas integradas e gratuitas, o google hoje é uma presença constante na vida online de qualquer utilizador, do mais leigo ao mais especializado.
- Twitter: O twitter trata-se de de um serviço microblogging que permite compartilhar com seus seguidores, notícias, informações e trivialidades.
- Youtube: Na área dos vídeos, o canal youtube tem feito recorrência a própria televisão, pois os utilizadores podem inserir as suas criações de vídeos, e assistir a outros conteúdos disponibilizados na rede.
- Facebook: O facebook é uma rede social, onde é possível encontrar pessoas de qualquer canto do mundo, pode ser usado para divulgar um negócio, promover vendas de produtos e serviços diversos.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

O vídeo a seguir aborda dicas e boas práticas de como uma boa comunicação, oral ou escrita é capaz de auxiliar pessoas em seu ambiente de trabalho e em seu cotidiano, sendo muito importante em um processo de planejamento estratégico. A eficácia pode levar a ter maiores chances de se obter recursos e promoções. Uma comunicação eficaz garante que os objetivos pretendidos sejam alcançados.

<https://youtu.be/DFjGrgMrOwg>

Fizemos também uma entrevista com Hugo Caxias, Diretor Operacional da Select Afiliados, onde nos contou sobre como a comunicação ocorre na empresa.

https://youtu.be/KfJ3ELMs_gY

4. CONCLUSÃO

Neste trabalho podemos ver como a eficácia na comunicação é indispensável para a construção de relacionamentos. É necessário ser muito claro na atividade de interagir, seja de forma escrita ou oral, para que objetivos pessoais ou profissionais sejam alcançados.

Grande parte do sucesso da Select se deve às boas estratégias que foram adotadas com seus parceiros internos e externos. Prezando por uma comunicação direta, com atenção e esforço diário de todos os seus colaboradores.

Podemos concluir dessa forma que devemos sempre escolher boas palavras e uma postura adequada para que possamos ser compreendidos, adaptando a públicos e a maneiras de expressões, porém visando sempre a clareza.

REFERÊNCIAS

Consulta CNPJ. Disponível em
 <<https://consultacnpj.com/cnpj/yin-yang-servicos-de-tecnologia-ltda-yin-yang-tecnologia-41252290000148>> Acesso em 02/06/2022 às 20:55.

<https://www.selectafiliados.com.br/> acesso em 06/06/2022 às 19:40.

Material Interativo - Comunicando de Forma Eficaz. páginas 01 a 43 acesso em 03/06/2022 às 15:30.

Aula 05- unidades de aprendizagem 09 e 10 - Comunicação e Expressão acesso em 07/06/2022 às 20:00 .

CARNEIRO, A.D Redação em Construção: a escrita do texto. São Paulo. Moderna.2001 acesso em 10/06/2022 às 17:40.

A comunicação virtual: o novo ópio do povo? Instituto Humanitas Unisinos, 2020. Disponível em
 <<https://www.ihu.unisinos.br/categorias/601127-a-comunicacao-virtual-o-novo-opio-do-povo>> Acesso em 17/06/2022 às 18:00.

Comunicação organizacional, 2020. Disponível em:
 <<https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Organizacional%20%C3%A9%20toda%20e,ou%20perante%20%C3%A0%20opini%C3%A3o%20p%C3%ABblica.>> Acesso em 17/06/2022 às 19:00.

ANEXOS

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