



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

**AXNET PROVEDOR DE INTERNET E COMÉRCIO
LTDA**

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

**AXNET PROVEDOR DE INTERNET E COMÉRCIO
LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Camila Morandin Perão, RA 1012020200260

Rosana Lage Cereda, RA 1012022101377

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	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	14
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	18
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	18
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	22
4. CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	25
ANEXOS	27

1. INTRODUÇÃO

“Desde o nosso nascimento estamos imersos em grupos, em arranjos de pessoas diferentes que ora compartilham objetivos, ora se agrupam ao acaso, mas que, inevitavelmente, precisam interagir e conviver em grupo” (COSTA, 2020, p.8). O que o autor quer dizer com isto é que, o primeiro grupo que as pessoas são inseridas são as famílias e, é deste grupo que virão as regras de convivência e condutas que moldará sua personalidade. Depois vem a convivência com o grupo escolar, grupo de esportes, grupos de faculdade até chegar aos grupos de trabalho.

O exame de como o indivíduo e a equipe se relacionam entre si, o estudo de como as pessoas sentem, pensam e fazem dentro e no entorno das organizações, analisando os comportamentos, decisões, percepções e respostas emocionais dos envolvidos é chamado de comportamento humano organizacional (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014 , p.3).

A comunicação essencial para a sobrevivência humana é também uma ferramenta de extrema importância dentro das organizações. Segundo Tavares (2010, p. 12) a comunicação sempre esteve presente na história das empresas, o que mudou de antigamente para os dias atuais é a sua evolução.

De acordo com França (2013, p. 2),

Estudiosos da Administração e comunicólogos são unânimes em afirmar que muitos problemas da Administração são de comunicação. Peter Drucker afirma em seu estudo : “60% dos problemas organizacionais são de Comunicação”. E todos que atuam nas empresas sabem e reiteram os problemas causados pela falta de conhecimento e planejamento na área de comunicação aplicada às organizações.

Diante disso, para o presente projeto foi selecionado uma empresa de provimento de internet, cujo propósito foi realizar uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estão reunidas.

Assim, o objetivo deste projeto foi a análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Axnet Provedor de Internet e Comércio LTDA está inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ sob número 08.739.985/0001-83 e está localizada na Avenida Santa Cruz, número 101, Centro, no município de Machado em Minas Gerais. A empresa está cadastrada no site da Receita Federal sob o CNAE 61.10-8/03 com atividade fim de Serviços de Comunicação Multimídia - SCM.

Desde sua fundação, em 30/03/2007, a Axnet é uma empresa de provimento de acesso à internet que promove, desde os primórdios da rede, ampla inclusão digital na cidade de Machado-MG, levando banda larga de qualidade a todos os seus clientes. Seu propósito é conectar pessoas e, para alcançar suas metas e objetivos, a empresa é norteada pelos seguintes pilares:

Missão: Conectar pessoas, satisfazer e encantar com excelência os clientes, parceiros e colaboradores;

Visão: Ser reconhecida como uma empresa que conecta pessoas através da tecnologia e da emoção, contribuindo para evolução, inovação e progressão de uma sociedade melhor e mais justa;

Valores: Agilidade, melhoria contínua, gratidão, espírito de equipe, dedicação ao cliente, comprometimento, respeito, responsabilidade e transparência.

A empresa que atualmente conta com 14 colaboradores, 2 sócios e 3 projetistas terceirizados, além de escritórios de contabilidade, segurança do trabalho e assessoria jurídica, está em pleno crescimento e visa a expansão de sua operação para outras cidades do sul de Minas Gerais.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Dentro do ambiente organizacional tem-se diversas formas de se classificar os grupos, mas vale destacar as diferenças de dois tipos: os formais e os informais (NEWSTROM, 2008, p. 275).

Conforme definição Newstrom (2008, p. 275), os grupos formais “são estabelecidos pela organização e têm uma identidade pública e uma meta para ser alcançada”, já os grupos informais ocorre com a união de interesses em comum, proximidade e amizade.

Existe ainda outra distinção importante de se fazer com relação aos grupos formais e sua duração. Grupos criados para uma tarefa ou operação específica, após sua conclusão são desfeitos e desta forma possui uma vida relativamente curta. Por outro lado, o grupo formado por pessoas que executam tarefas regularmente que faz parte de suas atribuições profissionais é um grupo natural e permanente, também conhecido por equipe (NEWSTROM, 2008, p. 275).

De acordo com Newstrom (2008, p. 19),

O comportamento organizacional é o estudo sistemático e aplicação cuidadosa do conhecimento sobre como as pessoas - como indivíduos e como grupos - agem nas organizações. Suas metas são tornar os gerentes mais efetivos com relação a descrição, compreensão, previsão, e ao controle do comportamento humano

Uma característica fundamental das organizações é que tradicionalmente são entidades coletivas formadas por pessoas e elas interagem entre si de maneira organizada. A relação organizada exige um nível de comunicação, colaboração e coordenação para alcançar os objetivos organizacionais. Desse modo, todos os indivíduos da organização possuem um nível de interdependência, em que dividem processos, informações e experiências com os colegas de trabalho para que consigam atingir as metas a eles atribuídas (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014 , p.2).

Uma gestão eficaz deve ficar atenta às falhas na identificação do impacto de diferentes ambientes dos processos. Com os problemas superados, o comportamento

organizacional produz um padrão de qualidade de vida elevado, em que a harmonia no interior de cada indivíduo, entre as pessoas e entre a organização é melhorada (NEWSTROM, 2008, p. 19).

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

De acordo com Newstrom (2008, p. 301),

A teoria clássica das organizações refere-se ao processo de começar com determinada quantidade total de trabalho e distribuí-la em divisões, departamentos, agrupamentos de tarefas, atividades e atribuições de responsabilidade entre as pessoas. A eficiência e a integração de esforços são conquistadas mediante a divisão de trabalho — a criação de níveis de autoridade e unidades funcionais — e a delegação — a atribuição de tarefas, a autoridade e a responsabilidade para outros indivíduos. O resultado é uma hierarquia operacional formada por diversos níveis de autoridade.

As estruturas organizacionais clássicas são essencialmente mecanicistas na tentativa de fazer com que as pessoas ajam de maneira tão previsível e eficiente quanto as máquinas (NEWSTROM, 2008, p. 301).

As organizações modernas são mais flexíveis, orgânicas e abertas. As tarefas definidas são mais maleáveis, permitindo que o indivíduo se ajuste às exigências da ocasião. As tomadas de decisões são mais descentralizadas, sendo compartilhadas por vários níveis hierárquicos e diferentes funções. Há uma maior probabilidade das equipes serem utilizadas dentro de uma forma orgânica de organização, porque elas proporcionam a flexibilidade exigida pelas organizações modernas (NEWSTROM, 2008, p. 301).

Equipe é um conjunto de pessoas que interagem e influenciam umas às outras, que se consideram responsáveis por atingir objetivos comuns associados aos objetivos organizacionais e que são uma entidade social dentro de uma empresa (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014, p.206). Ou seja, dentro das organizações as equipes existem para satisfazer as necessidades, atingir as metas e objetivos comuns e influenciar pessoas.

Quando os membros de uma equipe conhecem seus objetivos, auxiliam responsabilmente para o cumprimento da tarefa e se apoiam mutuamente, eles estão apresentando um trabalho em equipe. Alguns elementos auxiliam o desenvolvimento de

trabalho em equipe, entre eles: ambiente de apoio, combinação correta entre habilidades e exigências, metas superiores e recompensas coletivas (NEWSTROM, 2008, p. 303).

Nos locais de trabalho, os colaboradores devem ter, além das competências técnicas, comportamentos fundamentais para se trabalhar em equipe (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014, p.213).

As características ou comportamentos fundamentais mencionados com mais frequência em relação aos membros de equipe eficaz são conhecidos como os “Cinco Cs” que trata-se de: cooperação, coordenação, comunicação, conforto e resolução de conflitos. As três primeiras competências são basicamente relacionadas às tarefas, enquanto as duas últimas ajudam na manutenção das equipes (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014, p.214).

Através da Figura 1, McShaen e Von Glinow (2014, p. 214) ilustram o Cinco Cs da competência dos membros de equipes.

Figura 1 - Representação dos Cinco Cs da competência dos membros de equipes.



Fonte: McShaen e Von Glinow (2014, p. 214).

Procurar desenvolver as competências em equipe é se destacar e dar espaço a liderança. Um integrante que não possua essas competências de trabalho ou não busca desenvolvê-la, pode minar a dinâmica da equipe inteira (MCSHAEN; VON GLINOW, 2014, p.215).

Fazer com que as pessoas que compõem uma organização caminhem na mesma direção é necessário objetivos claros, estratégia bem definida, comunicação eficaz, *feedbacks* constantes e lideranças compartilhadas (MICHELETTI, 2015).

Na empresa de estudo, Axnet Provedor de Internet e Comércio LTDA, foram realizadas entrevistas com os gestores, para a identificação de como se dá o trabalho em equipe na organização, de que forma as equipes são compostas e se existe algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores. Os dados da entrevista estão apresentados no anexo A..

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Equipes eficazes em operação é algo realmente admirável. Os membros que estão comprometidos com o sucesso da organização, compartilham valores comuns relativos à qualidade do produto, entendimento e satisfação dos clientes e também dividem a responsabilidade pela realização e entrega do que lhe foram confiados. Porém, é muito comum ter problemas dentro das empresas por conta de pessoas que têm dificuldades de se trabalhar em equipe (NEWSTROM, 2008, p. 307).

As possíveis causas das dificuldades de se trabalhar em equipe variam de acordo com a realidade de cada organização, entretanto, as mais comuns e que acontecem com maior frequência, são problemas com o individualismo, em que a pessoa tem dificuldade de compartilhar as experiências e formas de desenvolver as tarefas, se fechando com o restante da equipe. Além do mais, pessoas que têm dificuldades de lidar com frustrações costumam não conseguir trabalhar em equipe (MATTOSINHO, 2019).

Segundo Mattosinho (2019), outro problema encontrado é a má gestão da empresa para lidar com as relações interpessoais que ocorrem durante as atividades em equipe.

Uma equipe gerenciada de forma imprecisa pode gerar inúmeros problemas e prejuízos a empresa, é importante que o gestor aplique um modelo contingencial para determinar se um abordagem de equipe deve ou não ser utilizada (NEWSTROM, 2008, p. 308)

Atualmente, muitos gerentes descobriram que a administração de equipes representa um novo conjunto de desafios após anos de supervisão individual (NEWSTROM, 2008, p. 308).

Foram realizadas entrevistas com um gestor e quatro colaboradores da empresa de estudo, Axnet Provedor de Internet e Comércio LTDA, sobre as dificuldades de se trabalhar em equipe na organização. Os dados da entrevista estão apresentados no anexo B..

Para a elaboração do Projeto Integrado, não houve dificuldade de se trabalhar em equipe, uma vez que a equipe conhecia seus objetivos, trabalharam responsabilmente para o desenvolvimento do projeto e se apoiaram mutuamente.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

De acordo com França (2013, p. 4),

A Comunicação como expressão do pensamento, por meio de uma linguagem verbal ou não verbal, é um Ato Humano e Social. Ela existe, até mesmo, quando há o silêncio, no posicionamento dos objetos, na fisionomia das pessoas, nos gestos, entre outras ações.

Conforme dito por Tavares (2010, p. 13) “As organizações, sejam de qualquer natureza, necessitam de comunicar-se com seus públicos”. Esses públicos a qual o autor se refere são o público interno (funcionários), clientes, fornecedores e a sociedade em geral.

Para França (2013, p. 5), uma boa comunicação é um elemento de diferencial competitivo que a organização pode ter e é fundamental nas conexões da empresa em nível institucional. A autora deixa isto claro na sentença retirada de sua obra (FRANÇA, 2013, p.5),

Em uma visão externa, tanto na relação com os vários públicos estratégicos, bem como com outras organizações e a sociedade, em todas as suas instâncias. Na visão interna, a Comunicação se reveste como grande aliada no alcance dos objetivos da empresa, pois a boa realização levará ao êxito entre equipes e pessoas, com a finalidade do sucesso organizacional.

Quando se fala em comunicação e expressão, há diversos tipos de linguagens, verbais e não-verbais, que podem ser enumeradas para eficácia na comunicabilidade das empresas (FRANÇA, 2013, p. 6). No Quadro 1 são enumeradas algumas dessas linguagens.

Quadro 1 - Tipos de linguagens da comunicação.

Verbal	Escrita: instruções e ordens escritas, manuais, quadros de avisos, jornais, relatórios de atividades, atas, pareceres, contratos, formulários, fax, e-mail, etc.
	Oral: conversas, reuniões, audiências, entrevistas.
Visual	Pinturas, desenhos, diagramas, mapas, gráficos, luzes, etc.
Auditivo	Conversas, entrevistas, reuniões, conferências, telefone, rádio, alto-falantes, sirenas, apitos e buzinas, sinos.
Audiovisual	Filmes, demonstrações, vídeo, videofone, televisão etc.

Fonte: Adaptado de França (2013, p. 6).

Elaborado por: Autoras.

Quando ocorre falha na comunicação empresarial, podem ocorrer prejuízos financeiros, desencontros na execução das tarefas, atrasos, bem como constrangimentos pessoais e organizacionais (COSTA, *et al.*, 2020, p. 14).

Assim, deve-se escolher e planejar bem o meio de comunicação utilizado para engajar com o público interno, institucional e de *marketing* da empresa, pois, a

comunicação é um instrumento que está diretamente ligada à cultura organizacional (COSTA, *et al.*, 2020, p. 15).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para Tavares (2010, p. 26) “Saber utilizar as diversas técnicas e os canais de comunicação dentro da empresa é fator fundamental para o desenvolvimento”.

A comunicação escrita, de acordo com Cunha *et al.* (2020, p.14), “é o pensamento por meio da utilização de um conjunto de palavras e gramáticas a fim de comunicar uma mensagem, seja ela para argumentar, resumir, documentar e etc”.

Souza (2020, p. 65) destaca que “as vantagens da comunicação escrita são a agilidade e a capilaridade: um único documento pode chegar a um grande número de pessoas ao mesmo tempo”.

Na comunicação escrita, o emissor não estará presente no momento em que o receptor interpretará as palavras, portanto, é necessário que a mensagem seja clara e objetiva. Para isto é importante hierarquizar e organizar o texto (CUNHA, *et al.*, 2020, p. 13).

Souza (2020, p. 62) diz que para transmitir uma mensagem de forma eficaz no ambiente de trabalho “ a comunicação deve ser clara, objetiva, com boa articulação e uso da língua” e finaliza afirmando que “transparência e coerência são qualificações impreteríveis em qualquer interação”.

Essas características são confirmadas por Stella (2015 *apud* SANGALETTI, 2019, p. 244) que considera,

as principais características de um texto corporativo são a clareza, a concisão e a versatilidade. A clareza e a concisão auxiliam na comunicação, na finalidade do texto de transmitir alguma informação relevante. Já a versatilidade é um princípio que traz à tona um tipo de texto no qual, geralmente, são misturados diferentes estilos, como elementos da publicidade e do jornalismo. A clareza é um princípio importante do texto corporativo, pois um texto que não é construído de forma clara pode provocar ruído na comunicação [...] a clareza também engloba a transparência na comunicação,

ou seja, é preciso, especialmente na comunicação interna de uma empresa, deixar os problemas e desafios às claras.

Ainda de acordo com Stella (2015 *apud* SANGALETTI 2019, p. 245), alguns elementos essenciais para a construção de uma mensagem eficaz são: definir o objetivo do texto, selecionar a abordagem do tema tratado, hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão, recorrer a elementos de fundamentação das idéias, escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação.

São inúmeras as características de um texto corporativo pois, a comunicação pode ser positiva, negativa, persuasiva, descritiva, argumentativa, etc, assim, para cada objetivo, tem-se determinadas características (SANGALETTI, 2019, p. 246).

De acordo com Cunha (2020, p. 14),

Na comunicação positiva e negativa é importante mesclá-las para diminuir o impacto da mensagem, na persuasiva é preciso estabelecer a vantagem em realizar tal objetivo, na mensagem negativa é preciso mais cuidado ao escrever para que não haja diferentes tipos de interpretação e a comunicação escrita positiva é sempre bom para deixar registrado algo positivo que tenha sido feito.

Saber qual técnica e canal de comunicação utilizar é fundamental para o desempenho de uma empresa. Algumas formas de comunicação escrita muito utilizadas dentro das organizações serão descritas a seguir.

O relatório é escrito por uma ou mais pessoas com intuito de transmitir informações, fatos, estatísticas, realização de projetos, etc, visando melhorar os processos relacionados a produtos, serviços e procedimentos, em geral, de uma organização. Neste tipo de documento geralmente são usados gráficos, tabelas e anexos (TAVARES, 2010, p.28). Eles devem incluir problemas, proposta de soluções e encaminhamento e ainda um parecer avaliativo ao final (SOUZA, 2020, p. 65)

Ainda de acordo com Tavares (2010, p.28),

A estrutura de um relatório deve conter: título; relator(es); introdução: objetivo do relatório, quem solicitou, período, procedimentos e meios utilizados para a coleta de dados etc.; corpo do relatório (conteúdo): informações sobre o assunto determinado; conclusão; cidade e data; assinatura do relator e cargo.

Os *e-mails* ou correio eletrônico é outra forma de comunicação muito usada pelas organizações, isto porque ele traz uma grande agilidade na comunicação e pode ser usado tanto entre o público interno quanto o externo da empresa (TAVARES, 2010, p. 28).

Além do *e-mail*, outra forma que traz rapidez na comunicação é a intranet. A intranet tem os mesmos princípios da internet mas trata-se de uma rede interna da empresa na qual apenas o público interno tem acesso, tornando-se assim mais segura de invasões externas (TAVARES, 2010, p. 30)

A intranet tem como função não apenas passar informações como trazer entretenimento e cultura, podendo ser utilizada até para pesquisas internas com seus usuários (TAVARES, 2010, p. 31).

Para Tavares (2010, p. 60), algumas informações que são trazidas em uma intranet eficaz são: relatórios dos departamentos, informações financeiras, informações sobre o recursos humanos, informações sobre o departamento de pessoal, manuais de funcionários, políticas, processos, informações sobre o negócio, campanhas publicitárias, ações institucionais, diversão e cultura, nomes, ramais e endereços eletrônicos do público interno, dicas de saúde e segurança, calendário de atividades festivas da empresa, cronograma de cursos, palestras, workshops etc.

Embora estes sejam os meios de comunicação escritos mais utilizados pelas empresas, existem vários outros canais e cabe a cada organização analisar, planejar e estudar qual será o mais viável para a sua empresa.

A Axnet utiliza-se de todos os meios de comunicação escrita descritos acima: relatórios, *e-mails*, intranet, além de quadro de avisos e WhatsApp Business API.

Os relatórios são utilizados em todos os departamentos da empresa, e apresentados à gerência, periodicamente, conforme combinados entre as partes. Os *e-mails*, utilizam-se para tratativas com fornecedores, envio de boletos em massa, comunicação geral com os clientes, negociações com bancos ou outras instituições e, também, comunicação interna. Já o quadro de aviso e intranet, é onde colocam-se informações internas da empresa para os colaboradores e eles conseguem visualizar de forma processual e rápida. No caso da Axnet, o meio de comunicação escrita que mais é

utilizado entre a empresa e clientes, é o WhatsApp *Business* API, onde o aplicativo integra com o sistema da empresa, o Opa! Suite, permitindo automatização de mensagens e consequente melhora na qualidade do atendimento.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Dentro de uma organização existe a comunicação formal e a informal que, embora sejam distintas, têm como objetivo a comunicação e a informação (FRANÇA, 2013, p. 4).

França (2013, p. 4) as distinguem como,

Na Comunicação Formal, circulam as mensagens oficiais e legitimadas pela estrutura organizacional, utilizando os canais formais de interação. Na Comunicação Informal, mais conhecida como rádio-peão ou rádio-corredor, transitam todas as informações, mensagens, consideradas inadequadas para circulação, mas, em algumas vezes, aproveitáveis e úteis à gestão.

A rádio-peão, mais conhecida como boatos, diz respeito a uma forma de comunicação antiga, que tende a ser aumentada e distorcida e que muitas vezes torna-se mais importante e confiável do que a comunicação formal (LIMA, 2007, p. 15).

Lima (2007, p. 15) destaca que a comunicação informal “É o meio pelo qual os indivíduos expressam com mais liberdade seus pensamentos, assim surgindo novas idéias que podem ser de grande relevância para a organização”. Para Dubrin (2001, p.208 *apud* LIMA, 2007, p. 15) “... é a rede de comunicação não-oficial que complementa os canais formais”.

Por meio de pesquisas organizacionais, Souza (2020, p. 79) deixa claro que houve um preconceito com a comunicação informal relacionado-a com boatos e fofocas mas conclui que “o que gera boatos, fofocas e instabilidade é a ausência de transparência”.

A comunicação está cada vez mais diversa e devem ser incluídos os novos meios e as novas tecnologias no planejamento da comunicação organizacional sendo que o grande desafio das empresas contemporâneas é integrar os canais tradicionais à dinamicidade das novas tecnologias (SOUZA, 2020, p. 78).

Para Souza (2020, p. 78) “ as redes alternativas (ou informais) englobam toda ação comunicativa que ocorre no ambiente da organização ou a ela se refere”. E finaliza ainda que compreende “desde as conversas de corredores e refeitórios até aquelas mensagens sobre fatos do cotidiano organizacional trocadas por funcionários fora do horário de trabalho, pelo WhatsApp ou Messenger”, com isso nota-se que o mesmo canal ou tecnologia pode ser usado tanto para comunicações privadas e informais quanto para comunicação formal.

Há também formas de expressão e comunicação oral formal nas rotinas organizacionais que dizem respeito às reuniões, palestras, entrevistas, etc.

A entrevista é “uma conversa planejada que segue um processo estruturado, objetivando obter informações, sondar opiniões, fatos, sentimentos e atitudes do entrevistado” (TAVARES, 2010, p. 31). Ela geralmente ocorre em duas situações: quando a empresa está contratando ou quando há algum processo interno em que é necessário coletar informações dos colaboradores (SOUZA, 2020, p. 63).

Para conduzir uma entrevista, o entrevistador deve primeiramente ter o objetivo a ser alcançado bem definido. Segundo, deve preparar perguntas contextualizadas, para evitar que os entrevistados e outros entrevistadores tenham a sensação de perda de tempo. De modo geral deve-se estudar o tema da entrevista, o perfil do profissional desejado e observar as informações fundamentais para o seu desenvolvimento. (SOUZA, 2020, p. 63).

Desta forma, a estrutura de uma entrevista deve seguir os seguintes passos: definir o objetivo, ou seja, o motivo principal da entrevista; coletar informações; analisar as informações para a formulação das perguntas; marcar a entrevista confirmando local e hora e por fim definir o como será a abordagem e as perguntas (TAVARES, 2010, p.31).

As reuniões são encontros de pessoas, presencial ou *on-line*, que visam atingir determinados objetivos (TAVARES, 2010, p. 36).

De acordo com Pimenta (2002, p. 165 *apud* TAVARES, 2010, p. 36) existem diversos tipos de reuniões de acordo com cada finalidade, sendo as mais comuns as estatutárias, informativas, para resolver problemas e para criação de ideias. As

estatutárias são aquelas que acontecem periodicamente e já estão previstas no estatuto na empresa e as informativas servem para fornecer e colher informações e *feedbacks*.

Para conduzir uma reunião, assim como nos demais processos de comunicação, deve-se analisar a decomposição do processo comunicacional, proposto por Lasswell (1987 *apud* SOUZA, 2020, p.63) conforme a Figura 2.

Figura 2 - Decomposição do processo comunicacional.



Fonte: Souza (2020, p. 63).

Isto porque a eficiência da reunião depende da objetividade, da clareza dos assuntos que serão tratados, da convocação das pessoas corretas e da definição de quem conduzirá a reunião ou de que falará sobre determinado tema, se for o caso (SOUZA, 2020, p. 63).

Tavares (2010, p. 37) elencou elementos para o planejamento de uma reunião eficaz,

1. Saber se há razão para se convocar a reunião.
2. Fazer um checklist (tópicos internos e externos).
3. Definir o número de pessoas, objetivo e local da reunião.
4. Convocar a participação de todos (ou convidar), incluindo o objetivo, quem solicitou, data, local e hora (início e fim).
5. Confirmar a presença dos participantes.
6. Preparar a pauta (relação dos assuntos a serem abordados), que deve ser enviada para os participantes com antecedência.
7. O líder deve indicar quem será o redator, que poderá fazer a ata (tudo o que foi discutido e resolvido na reunião). É a base para o plano de ação, em que responsabilidades são repassadas para os participantes.
8. Com base na pauta, elaborar a ata, que será a base do plano de ação (quem deve fazer, o quê e em que prazo).

Para apresentar uma reunião, alguns instrumentos são utilizados: pauta, relatório ou ata e plano de ação. Além disso, apresentações visuais podem ser empregadas durante a exposição da reunião como *slides*, vídeos, etc (SOUZA, 2020, p. 63).

Além disso, é preciso atentar-se a outros recursos como por exemplo o local onde a reunião será presidida, se for presencial, e os equipamentos que serão utilizados (CUNHA, 2020, p. 16).

Segundo Cunha (2020, p. 63), a pauta é fundamental pois é um documento onde constam todos os dados da reunião: data, hora, local, assuntos abordados, participantes convocados, etc. Este documento deve ser enviado com dias de antecedência para todos que participarão. Também é importante que durante a reunião alguém faça a ata ou o relatório sobre os temas abordados, as principais discussões e as decisões tomadas e quando houver designação de tarefas, o plano de ação é fundamental.

Para se obter um material apropriado de apresentação visual, algumas dicas foram destacadas por Tavares (2010, p. 37),

- Inserir uma única ideia para cada visual.
- Evitar ultrapassar o número de cinco a sete palavras por linha.
- Manter mais ou menos cinco a seis linhas por visual.
- No uso de ilustrações: usar uma para cada visual.
- Utilizar palavras simples e objetivas.
- Utilizar letras grandes.
- A sala da reunião pode ser grande, e isso facilita a leitura para qualquer pessoa.
- O tamanho da fonte para cada visual deve respeitar uma variação máxima de três escalas.
- Utilizar cores sempre que possível. Porém sem exageros.

Em qualquer dos casos, sejam entrevistas ou reuniões, é necessário preparo e estudo, tanto para quem conduz quanto para quem apresenta, para uma comunicação eficaz.

Na empresa Axnet, todas as segundas-feiras, antes de iniciar as atividades, tem-se uma reunião conduzida pela gerência, de 30 minutos com a equipe, que é denominada de “Segundou”, onde são tratados assuntos e alinhamentos da semana anterior por cada colaborador, além de relatarem o que fizeram de “algo a mais” referente às atividades que desempenham.

Ao final da reunião, cada colaborador vota em algum membro da equipe, que se destacou referente às atividades desempenhadas na semana anterior e, ao final do mês, o colaborador que acumular mais votos ganha a premiação de “Máximo do Mês”. Esta premiação é o reconhecimento pelo bom desempenho do colaborador, mediante a votação e olhar dos próprios companheiros de trabalho. Como premiação, o colaborador recebe o troféu de destaque do mês e, também, uma caixa de brigadeiros *gourmet*.

Além da premiação mensal, os dois colaboradores que acumularem melhores pontuações no trimestre, também ganham uma premiação denominada de “Máximo do Trimestre”, sendo: para o primeiro lugar um vale de R\$180,00 no restaurante Dom Paco e o segundo lugar um vale de R\$100,00 na Pizzaria Di Conti, ambos restaurantes em Machado-MG.

Nessas reuniões de segunda-feira, como todos os colaboradores são ouvidos, nota-se engajamento e motivação por parte da equipe, pois eles conseguem expressar suas opiniões, tirar dúvidas, conquistar votos e reconhecimento da equipe..

Outra reunião periódica na empresa, acontece às terças-feiras, em que a coordenação se reúne 20 minutos com os diretores para fazer alinhamentos e projeções futuras.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

A seguir foram abordados quatro tópicos sobre o tema: comunicando de forma eficaz.

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

Conforme dito anteriormente, a comunicação está presente em toda a evolução do ser humano pois temos a necessidade de transmitir ideias, sentimentos, emoções e pensamentos para outras pessoas seja por meio de conversas, escrita, sinais, etc.

No processo de comunicação o emissor nem sempre consegue passar uma mensagem a um receptor com sucesso, muitas vezes a falha de comunicação e interpretação traz o chamado ruído (UNIFEQB, 2022, p. 6).

Para que a comunicação seja eficaz, o receptor entenda exatamente o que o emissor quer transmitir e construa uma conexão entre eles, algumas características da comunicação devem ser analisadas.

Conforme o material da aula produzido pela Unifeob (2022, p. 15) para construir relações, “Não se trata apenas de falar bem, ter uma redação apurada ou uma boa oratória, mas sim saber se expressar e fazer-se entender. Além disso, é fundamental ser capaz de ouvir, entender e aprender com o outro”.

Portanto, além das palavras utilizadas para transmitir uma mensagem, também é preciso atentar-se ao modo como elas são ditas através do tom de voz, da linguagem corporal e do volume da voz (UNIFEOB, 2022, p. 7).

Outro ponto importante de se destacar é a comunicação não-verbal. A linguagem corporal passa muitas informações e mensagens. Fazer pequenos gestos, movimentos e expressões pode ser muito positivo para construir laços, afinal, o corpo fala e transmite muito mais do que pode-se imaginar (UNIFEOB, 2022, p. 10).

Exemplos disto são pessoas impacientes que ficam mexendo a perna sem parar, pessoas nervosas ou ansiosas roendo as unhas, pessoas mentindo olhando para o lado ou para baixo. Por outro lado, ombros para trás e cabeça erguida transmitem tranquilidade e energia, o contato visual também é muito positivo. Essas ações podem contribuir para criar amizades ou até mesmo para fechar negócios (UNIFEOB, 2022, p. 10).

Por fim, saber ouvir e perguntar é extremamente importante em uma relação. Todas essas formas de comunicação quando feitas de maneira eficaz “ abre portas, cria oportunidades, é a chave para a resolução de conflitos e para o sucesso nas negociações” (UNIFEOB, 2022, p. 15).

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

De acordo com sua definição “ o diálogo é a ação de resolver algo por meio das palavras” (UNIFEOB, 2022, p. 16).

O diálogo nada mais é do que uma conversa sem preparação de argumentos ou defesa de posições, o diálogo requer atenção, envolvimento, empatia e humildade (UNIFEOB, 2022, p. 18).

Ainda de acordo com o material didático da Unifeob (2022, p. 18)

[...] Não cabe no diálogo a imposição de seus julgamentos. Assim como não cabe desqualificar aquilo que o outro diz. Isso não quer dizer que você tenha de concordar com tudo, mas entender o significado do que é dito a você. [...] Quando o outro fala, nem sempre ele está pedindo a sua opinião ou conselho. Saiba reconhecer que pode ser apenas um desabafo.

Além de ser uma ação pessoal, o diálogo também é usado para resolver conflitos e buscar o consenso de determinado assunto dentro do ambiente organizacional (UNIFEOB, 2022, p. 19).

Nas situações em que o diálogo envolve mais pessoas, como acontece principalmente no ambiente de trabalho, todos os envolvidos devem: ter espaço de fala, respeitar o que foi dito, segurança para expor suas ideias e a atenção de todos (UNIFEOB, 2022, p. 20).

Quando o diálogo é organizado ele é uma ótima solução para resolução de conflitos e um método eficaz de organizar essa ação são as rodas de conversas (UNIFEOB, 2022, p. 21).

O diálogo é uma ótima forma de comunicação humana e pode ser “ o caminho para o desenvolvimento pessoal, profissional e a chave para um mundo mais tolerante, acolhedor e mais humano” (UNIFEOB, 2022, p. 23).

No dia a dia, o diálogo acontece assim que acordamos e falamos bom dia para os familiares, porteiro, vizinhos, e colegas de trabalho. Durante todo o dia estaremos em diálogo com alguém seja para cumprimentar, saudar, perguntar, comprar, ajudar, etc. Este tipo de comunicação sempre estará presente em algum momento do dia e quando bem dialogado pode resolver conflitos e trazer conexões pessoais.

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

A comunicação escrita é um dos meios mais usados e eficazes porém, também, um tanto arriscado pois não é possível colocar a sua entonação nas palavras e assim cada um pode interpretar de uma forma (UNIFEOB, 2022, p. 25).

Existem diversos tipos de texto e para isso deve-se atentar a escolha do mais adequado para determinada situação. Os cinco tipos mais comuns são: narração, argumentação, relato, exposição e descrição (UNIFEOB, 2022, p. 26).

A estrutura, de forma geral, de um texto tem uma introdução, o desenvolvimento e por fim, a conclusão (UNIFEOB, 2022, p. 26).

Conforme destacado em Unifeob (2022, p. 33) a mensagem é muito importante e “ Saber escrever e interpretar corretamente o que lê afeta diretamente a sua qualidade de vida, o exercício pleno da cidadania e o convívio social”.

Um exemplo muito usual da comunicação escrita do dia a dia são os *e-mails*. Ao chegar no trabalho, a maioria das pessoas checam sua caixa de correio eletrônico e ter clareza na mensagem escrita é muito importante para a produtividade da organização. A Figura 3 traz um exemplo de um *e-mail* incompreensível e a Figura 4 mostra como ele deveria ser estruturado.

Figura 3 - Exemplo de um *e-mail* incompreensível.

Olá, Bom dia!
 Escrevo para lembrar sobre o e-mail que passei anteriormente, do assunto de seu interesse. Espero que já tenha resolvido aquilo e já esteja na busca de solução do conversado por nós em outra ocasião.
 Seu colega de trabalho

Fonte: França (2013, p. 31)

Figura 4 - Exemplo do *e-mail* reconstruído.

Prezado João Francisco,
 Escrevo para lembrá-lo do e-mail anterior, enviado por mim, sobre o tema “Fim do Horário de Verão”, pois é de interesse mútuo para nossos setores. Espero que já tenha um posicionamento da Direção a respeito e já esteja com informações sobre como iremos proceder em relação à implantação do novo horário.
 Assim, aguardo informações.
 Miguel Arcanjo
 Chefe do setor de Manutenção

Fonte: França (2013, p. 32)

Tópico 4: Comunicação virtual

Já está claro a importância da escolha do melhor meio de comunicação dentro das organizações empresariais e também das relações pessoais.

Além dos meios de comunicação já destacados acima, a comunicação virtual está presente em todas as empresas e na vida das pessoas.

Os principais meios de comunicação virtual são as redes sociais (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn), aplicativos de mensagens instantâneas (WhatsApp e Telegram), jornais virtuais, entre outros (UNIFEQB, 2022, p. 35).

Apesar de ser um meio de comunicação onde tudo é *online*, tudo fica registrado e documentado, portanto, é necessário atentar-se à linguagem utilizada em cada uma das ferramentas bem como aos receptores da mensagem nesses aplicativos (UNIFEQB, 2022, p. 36).

O material elaborado pela Unifeob (2022, p. 38) ainda destaca que “ Outro ponto relevante para uma comunicação eficaz e confiável é ter atenção ao que você compartilha nas redes, evite as informações em que não é possível identificar a fonte ou checar os dados” e destaca ainda que “é fundamental usar as redes sociais com sabedoria. Elas podem ser grandes aliadas na comunicação virtual, mas não podem substituir integralmente um bom diálogo presencial”.

A comunicação virtual atualmente está presente na vida de grande parte da população. Ao acordar, a maioria das pessoas já vai checar suas redes sociais e suas mensagens no WhatsApp. Através destes aplicativos é possível se comunicar com pessoas de qualquer lugar, mandar cumprimentos de aniversários para os colegas, saber novidades de familiares e amigos, e estar sempre atualizado das notícias do mundo. A comunicação virtual está presente ao longo de todo o dia, nas horas livres sempre estamos checando nossas redes e mensagens.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

O vídeo, bem didático, aborda como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto nas suas relações pessoais quanto profissionais. As seis dicas trazidas no vídeo

permitem que as pessoas consigam se comunicar melhor, seja na forma escrita, oral ou comportamental por meio de seu corpo e gestos.

Colocando essas dicas é possível se impor enquanto pessoas bem como melhorar as suas chances no mercado de trabalho.

O vídeo pode ser visualizado através do link [6 DICAS SE DESTACAR NA COMUNICAÇÃO](#).

4. CONCLUSÃO

Não resta dúvidas sobre a importância da comunicação na vida e no ambiente de trabalho de todas as pessoas. Através da comunicação é possível expressar seus sentimentos, vontades, expor os problemas, experiências, necessidades, entre outros. A comunicação está presente até mesmo, quando há silêncio, por meio do posicionamento dos objetos, da fisionomia das pessoas, dos gestos, etc.

A comunicação é muito importante para se conviver em grupo. Desde o nascimento o ser humano é posto para conviver em grupo, por meio das famílias e vai se adaptando a essa convivência ao longo de toda sua vida, até chegar na vida adulta e começar a trabalhar em equipe.

Por meio da entrevista com os gestores e colaboradores da empresa escolhida para este estudo nota-se que dentre as dificuldades para se trabalhar em equipe a falta ou a falha de comunicação foi um dos pontos mais levantados pelos entrevistados.

Outro ponto trazido pelo público interno da Axnet foi a respeito dos *feedbacks*. Embora essa seja uma ferramenta de extrema importância em uma organização que visa não só benefícios para a empresa como também uma oportunidade de crescimento, algumas pessoas ainda encaram como críticas. Por isso é importante saber se comunicar, em momentos e assuntos como esses, selecionando bem as palavras, atentando-se ao tom de voz, os gestos e a ferramenta utilizada é uma forma de mudar essa visão e resistência por parte de alguns colaboradores.

Por fim, temas como falta de empatia com o próximo e a diferença entre as atitudes, empenhos e virtudes também foram pontos apontados pelos interrogados como dificuldades para se trabalhar em equipe.

Em suma, pode-se dizer que uma comunicação eficaz no âmbito empresarial é um grande diferencial para a organização independente do seu porte: micro, pequena, média ou de grande porte. O importante é integrar a comunicação de forma organizada e planejada garantindo assim o sucesso do negócio e a satisfação de seus colaboradores com o ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

COSTA, I. G. et. al. A comunicação entre as equipes no contexto organizacional: Google. Orientadoras: Leonor Cristina Bueno; Juliana Marques Borsari. 2020. 24 f. Projeto Integrado (Graduação em Ciências Contábeis) - ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE UNIFEOB, São João da Boa Vista, 2020.

CUNHA, H. de O. et. al. A comunicação entre as equipes no contexto organizacional: Google. Orientadoras: Leonor Cristina Bueno; Juliana Marques Borsari. 2020. 19 f. Projeto Integrado (Graduação em Ciências Contábeis) - ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE UNIFEOB, São João da Boa Vista, 2020.

DUBRIN, Andrew J. Princípios de Administração. 4 ed. Rio de Janeiro: LCT, 2001.

FRANÇA, A. S. **Comunicação escrita nas empresas: teorias e práticas** . [São Paulo]: Grupo GEN, 2013. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522477586/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

LASSWELL, H. A estrutura e a função da comunicação na sociedade. In: COHN, G. (Org.) Comunicação e indústria cultural. São Paulo: T.A. Queiroz, 1987.

MATTOSINHO, L. P. **Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos**. 2019. Disponível em: <https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/#:~:text=Alguns%20colaboradores%20t%C3%AAm%20dificuldades%20em,maneira%20calma%20e%20se%20posicione>. Acesso em: 16 jun. 2022.

MCSHANE, S. L.; GLINOW, M. A. V. Comportamento Organizacional . [Porto Alegre]: Grupo A, 2014. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788580554045/>. Acesso em: 16 jun. 2022.

MICHELETTI, C. **Trabalho em equipe: essencial para todas as empresas**. 2015. Disponível em: <https://carreiras.empregos.com.br/seu-emprego/trabalho-em-equipe-essencial-para-todas-as-empresas/> . Acesso em: 16 jun. 2022.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento Organizacional** . [Porto Alegre]: Grupo A, 2008. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788563308870/>. Acesso em: 08 jun. 2022.

SANGALETTI, L. *et al.* Comunicação e Expressão. [Porto Alegre]: Grupo A, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595029750/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

STELLA, V. R. Principais desafios ao redigir textos corporativos. VRS Cursos, São Paulo, 29 jun. 2015.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática, 3ª edição** . [São Paulo]: Grupo GEN, 2010. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484805/>. Acesso em: 09 jun. 2022.

UNIFEOB. Comunicação eficaz. [S. l.: s. n.], 2022. 43 p. Ebook.

ANEXOS

ANEXO A - Entrevista sobre trabalho em equipe.

FICHA DE ENTREVISTA - TRABALHO EM EQUIPE

Entrevistado(a): Marina Carvalho
Cargo: Diretora Comercial

Referente ao departamento que gerencia na Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Como se dá o trabalho em equipe?

Gerencio a área comercial que contempla: vendas e *marketing*.

No departamento de vendas, as metas são elaboradas por mim e entregues ao setor no início de cada mês. Essas metas são compostas de clientes novos e *upgrades* (clientes que são da base e decidem melhorar o seu plano). As consultoras se distribuem e buscam o contato efetivo com o cliente a fim de captar novos e re-fidelizar os que já estão na base da empresa. Além de se dividirem entre os atendimentos presenciais na empresa e ligações.

Já no *marketing*, ao final de cada mês, realizo o *briefing* do mês seguinte com o assessor, distribuindo as demandas de *marketing* e *endomarketing*. O assessor, por sua vez, divide as tarefas do setor com a assistente de MKT. Basicamente, ele fica com as demandas de redes sociais que contempla: produção, edição e publicação de peças e vídeos nas redes, enquanto a assistente assume a parte operacional: contato com fornecedores e clientes, compras do setor, preparação e desenvolvimento dos conteúdos.

De que forma as equipes são compostas?

O departamento de vendas é composto por duas Consultoras Comerciais: Gabriela Carvalho e Polyana Silva.

Já o *marketing*, é composto pela Assistente, Nara Rezende, e pelo Assessor de Marketing, Raphael Paiva.

Existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores?

Na área comercial, o atingimento das metas reflete em uma bonificação para a equipe. Desse modo, eles tendem a trabalhar mais unidos e engajados.

FICHA DE ENTREVISTA - TRABALHO EM EQUIPE

Entrevistado(a): Vagner Perez
Cargo: Diretor Administrativo e de Operações

Referente ao departamento que gerencia na Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Como se dá o trabalho em equipe?

Gerencio as áreas ADM/Financeira e de Operações/Técnica.

No departamento Administrativo/Financeiro, as metas são distribuídas no início do mês a fim de que possa reduzir gastos e maximizar o lucro. As responsáveis dividem a rotina do setor, entre contas a pagar, contas a receber, cobranças e demais demandas administrativas. O trabalho é realizado de forma integrada e desempenhado com muita responsabilidade e compromisso.

Já na área de Operações/Técnica, os técnicos se dividem entre atendimento ao cliente, projetos, operações e manutenção da rede. Necessita estar tudo muito bem organizado e alinhado para que não ocorra nenhum tipo de comprometimento com as estruturas de fornecimento de *link* aos clientes.

De que forma as equipes são compostas?

O departamento de Administrativo/Financeiro é composto pela Analista Financeira Pleno, Marcela Vieira, e pela Assistente Financeira Junior, Jennifer Carvalho.

Já a parte Técnica, é composta por: Coordenador de SAC - Enrico Prado, Analista de Redes - Danylo Tavares, Suporte Técnico - Lucas Fonseca, Instalador de Redes Sênior - Marcos Nogueira, Instalador de Redes Pleno - Lucas Minguetti, Instalador de Redes Junior - Marcelo Leal e Assistente Operacional - Lauriane dos Santos.

Existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores?

O atingimento da meta mensal de retenção e ativação de clientes reflete em uma bonificação para toda a equipe.

ANEXO B - Entrevista sobre as dificuldades de se trabalhar em equipe.**FICHA DE ENTREVISTA - DIFICULDADES DE SE TRABALHAR EM EQUIPE**

Entrevistado(a): Marina Carvalho
Cargo: Diretora Comercial

Referente ao departamento que gerencia na Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Quais as dificuldades encontradas em se trabalhar em equipe?

Acredito que uma das dificuldades hoje na empresa, por parte da equipe, é a comunicação.

Muitas vezes acompanhando os processos e execução das tarefas da equipe, noto um desencontro de informações ocasionado pela falta de comunicação clara e objetiva. E essa falta de comunicação, pode resultar na dificuldade de administrar conflitos, uma vez que é necessário comunicar-se bem, para esclarecer o que está ocorrendo, buscar uma solução conjunta e dar sequência nos projetos. Trabalhamos diariamente para que a comunicação seja realmente clara, colocamos, inclusive, como um compromisso nos atos que temos que desempenhar diariamente. Já houve melhora, mas ainda tem-se um caminho a percorrer.

Além disso, há a dificuldade de entender o outro, as ações e reações. Nem todos os dias todo mundo está bem, e desenvolver esse entendimento interpessoal ainda é uma dificuldade da equipe.

Por fim, coloco ainda a empatia e proatividade. Estar disposto a ajudar e resolver problemas, auxilia no desenvolvimento da equipe.

FICHA DE ENTREVISTA - DIFICULDADES DE SE TRABALHAR EM EQUIPE - ÁREA TÉCNICA

Entrevistado(a): Enrico Prado
Cargo: Coordenador de Serviço de Atendimento ao Cliente

Referente a empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Quais as dificuldades encontradas em se trabalhar em equipe?

A maior dificuldade de trabalhar em equipe é quando o time não tem as mesmas virtudes. Saber lidar com a forma como cada um age diante de alguma situação.

Entrevistado(a): Lucas Fonseca
Cargo: Suporte Técnico

Referente a empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Quais as dificuldades encontradas em se trabalhar em equipe?

A dificuldade de algumas pessoas em ter empatia e tentar entender o ponto de vista do próximo.

FICHA DE ENTREVISTA - DIFICULDADES DE SE TRABALHAR EM EQUIPE - ÁREAS ADMINISTRATIVA/FINANCEIRA E COMERCIAL

Entrevistado(a): Jennifer Carvalho
Cargo: Assistente Administrativo/Financeiro

Referente a empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Quais as dificuldades encontradas em se trabalhar em equipe?

O que eu vejo e presencio na Axnet e que muitas vezes prejudica o trabalho em equipe é a falha em cumprir os processos ou executá-los de forma 100% satisfatória. Como já foi dito algumas vezes, todos nós sabemos o que deve ser feito, sabemos das nossas funções, então temos que desempenhá-las com atenção e responsabilidade para não afetar algum processo que venha pela frente. Sinto que às vezes somos falhos nisso, todos nós erramos, mas o que não pode acontecer é errar mais de uma vez. Então, o que eu vejo que atrapalha o trabalho em equipe é isso, não desempenhar a função com dedicação e responsabilidade e não colocar atenção nos erros para não acontecer mais.

Entrevistado(a): Gabriela Carvalho
Cargo: Consultora de Vendas

Referente a empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio Ltda.

Quais as dificuldades encontradas em se trabalhar em equipe?

Acredito que a maior dificuldade em trabalhar em equipe é quando há falta de flexibilidade e comunicação, porque em qualquer sinal de falha na comunicação ou até mesmo pouca informação pode gerar problema, acredito que é necessário mais empatia entre os colaboradores um se colocar no lugar do outro e pelo menos tentar entender o porquê das situações e tentar se adaptar. Outra dificuldade muito normal e que já deveria ter sido superada, são os *feedbacks*, muitas vezes necessários mas que a maioria não entende como uma forma de crescimento e sim como crítica.

ANEXO C - VOTAÇÕES - REUNIÕES - “SEGUNDOU” - 2022.

		REUNIÕES - SEGUNDOU										
		GRUPO 1		GRUPO 3		GRUPO 2		GRUPO 4				
		1ª COLOCADO	MARCELA	1ª COLOCADO		1ª COLOCADO		1ª COLOCADO		2ª COLOCADO		
		2ª COLOCADO	ENRICO	2ª COLOCADO		2ª COLOCADO		2ª COLOCADO		2ª COLOCADO		
VOTAÇÕES - 2022												
GRUPO 1 - MÁXIMO DO PRIMEIRO TRIMESTRE												
SEMANA	DATA	ENRICO	DANYLO	GABRIELA	JENNIFER	LAURIANE	LUCAS FONSECA	LUCAS MINGUETI	MARCELA	MARCELO	MARCOS	POLLYANA
1	10/01/2022	0	3	0	4	1	1	0	1	0	0	0
2	17/01/2022	0	0	3	1	0	1	3	0	1	0	0
3	24/01/2022	0	3	0	0	0	0	2	0	4	1	0
4	31/01/2022	0	1	0	1	0	0	0	0	3	0	3
MÁXIMO DO MÊS - JANEIRO		0	7	3	6	1	2	5	1	8	1	3
5	07/02/2022	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	3
6	14/02/2022	0	0	0	0	0	2	3	3	0	1	0
7	21/02/2022	3	0	0	1	0	4	0	0	0	1	1
8	28/02/2022	3	0	0	1	0	1	0	3	0	2	1
MÁXIMO DO MÊS - FEVEREIRO		6	0	0	2	0	7	3	10	0	4	5
9	07/03/2022	2	3	0	2	0	0	1	1	0	0	2
10	14/03/2022	3	0	2	3	1	0	0	1	0	0	0
11	21/03/2022	2	2	0	0	1	0	0	2	0	2	1
12	28/03/2022	2	1	4	1	0	0	0	1	1	0	0
MÁXIMO DO MÊS - MARÇO		9	6	6	6	2	0	1	5	1	2	3
TOTAL		15	13	9	14	3	9	9	16	9	7	11
MAXIMO JANEIRO	MARCELO	8 VOTOS										
MAXIMO FEVEREIRO	MARCELA	10 VOTOS										
MAXIMO MARÇO	ENRICO	9 VOTOS										

Fonte: Arquivos da empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio LTDA.

ANEXO D - PREMIAÇÃO DOS GANHADORES DO MÁXIMO DO MÊS E DO TRIMESTRE.



Fonte: Arquivos da empresa Axnet Provedor de Internet e Comércio LTDA.
Autor: Enrico Prado (2022).