



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

**RAZÃO CONTÁBIL**

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

**RAZÃO CONTÁBIL**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Aline Angélica de Carvalho, RA 1012022100120  
Dilma Mônica Farias Leal, RA 1012019200381  
Karen Rigamonti, RA 1012021100385  
Maria Aline P. Santos, RA 1012020200142  
Natália Lemos Leonardo, RA 1012021100232

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>5</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
<b>3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES</b>	<b>7</b>
<b>3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE</b>	<b>9</b>
<b>3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE</b>	<b>14</b>
<b>3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO</b>	<b>16</b>
<b>3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL</b>	<b>18</b>
<b>3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ</b>	<b>20</b>
<b>3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ</b>	<b>20</b>
<b>3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA</b>	<b>23</b>
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>25</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Com o passar dos anos, notamos a evolução das empresas no âmbito da comunicação organizacional, tornando cada vez mais importante falar sobre esse tema abertamente, com a finalidade de termos uma equipe alinhada com os valores da empresa, um melhor clima organizacional e ganho de produtividade das equipes.

Mas, nem sempre foi assim, no início do século XX havia muitos conflitos entre as companhias e seus colaboradores, o que acarretava no surgimento de diversos movimentos sindicais, foi nessa época que o setor de recursos humanos foi estruturado dentro destas empresas a fim de minimizar essas divergências e auxiliar nos gerenciamentos das pessoas. Aos poucos a comunicação organizacional passou a ser um ponto importante de discussão dentro das empresas, se tornando uma área estratégica para as organizações.

Antes de falarmos sobre comunicação organizacional, precisamos entender o que significa a comunicação em si, sendo o ato de transmitir e receber informações, sejam elas a comunicação verbal através da fala ou da língua de sinais, a comunicação não verbal, sendo ela o uso de gestos e expressões, a comunicação escrita sendo transmitidas através de livros, mensagens, e-mail e por último a comunicação visual, utilizada em imagens, fotográficas, tabelas e gráficos.

Segundo Kunsch a comunicação organizacional pode ser entendida como:

Terminologias utilizadas com a mesma definição no Brasil para explicar a comunicação trabalhada nas organizações em geral, como esse sistema se formou há algumas décadas e se estabilizou na atual esfera global.”

A comunicação entre equipes no ambiente organizacional evita que informações incorretas sejam repassadas de forma inadequada, causando conflitos.



Imagem 2: Comunicação do ambiente organizacional  
Disponível em: [uescolagestao.wordpress.com](http://uescolagestao.wordpress.com)

Contudo, é necessário que a comunicação seja objetiva para que todos que estejam recebendo a informação possam entender com clareza. Desta forma é necessário escolher o canal de comunicação que mais se adequa à informação e o momento certo de repassá-la para todos. A fim de fortalecer a cultura da empresa, redução de rotatividade de colaboradores, redução de conflitos, aumento de produtividade e melhor clima organizacional.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Razão Contabilidade e Assessoria Ltda - nome fantasia: Razão Contábil, começou suas atividades em outubro 2010, com o objetivo de levar aos clientes, qualidade nos serviços de consultoria e contabilidade, no quadro societário, estão desde o início Adilson Gregório e Ligia Jacob, porém sua história começou um pouco antes, no ano de 2007. Após a conclusão do curso de Ciências Contábeis em 2005, Adilson e Lígia, juntaram suas experiências contábeis e abriram um escritório de contabilidade na cidade de Poços de Caldas. Apesar do entusiasmo e vontade para que o negócio desse certo, perceberam que ainda não era o momento e que precisavam de um maior conhecimento na área e reconhecimento das empresas da região, por esse motivo decidiram inativar a empresa.

Adilson acabou voltando para o mercado de trabalho, onde em março de 2007 foi efetivado como contador no Grupo Novocar Ford, permanecendo por dois anos. Em seguida, foi efetivado como Analista Fiscal Sênior, sendo responsável pela área de apuração de impostos indiretos na empresa Danone. Lígia que nesta época trabalhava na empresa Ferros e Aços Guaçu precisou se afastar das atividades e foi então que surgiu a oportunidade para que Adilson assumisse a contabilidade da Ferros e Aços, sendo responsável pela implantação do sistema SAP na empresa. Posteriormente Ligia voltou a trabalhar assumindo o cargo de analista fiscal na empresa White Cap do Brasil, onde permaneceu até o ano de 2021. Ambos com suas carreiras firmadas nas empresas em que prestavam serviços, decidiram que seria o momento ideal para reativar o escritório de serviços de contabilidade. Perceberam que para essa realização, seria necessário aprimorar ainda mais seus conhecimentos, Adilson se especializou em Auditoria e Controladoria, realizou uma segunda graduação em análise e desenvolvimento de sistemas, PHP, C++. Java e Orientação Objetos e SQL pela UNIFEOP e Lígia se especializou na área tributária.

Em agosto de 2019, após nove anos à frente da contabilidade da indústria, reabriram o escritório de contabilidade, Razão Contábil, com CNPJ 13.050.807/0001-80, localizado no bairro Vila Cruz na cidade de Poços de Caldas.



Imagem 2: Logotipo empresa Razão Contábil

Hoje o escritório conta com 3 colaboradores e presta serviços de assessoria e consultoria para empresas de médio e grande porte, com tributação em lucro real, presumido e simples. Apesar de contar com poucos funcionários, o escritório possui uma mentalidade inovadora e empreendedora. Diferente dos escritórios convencionais de contabilidade, a equipe Razão Contábil atua de forma integrada com as empresas que atendem, estreitando laços e fortalecendo a cultura da confiança e integridade, buscando sempre trabalhar de forma orgânica, onde as relações interpessoais são em níveis horizontais, com foco no trabalho em equipe colaborativo entre todos, valorizam o ambiente de trabalho, cordialidade e educação.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

A Cultura organizacional é uma expressão designada ao conceito de cultura (valores éticos e morais, princípios e crenças, políticas interna e externa) que adota uma organização.

O Comportamento Humano Organizacional, é a interação dos grupos e dos indivíduos dentro de uma organização, existindo fatores internos e externos que podem afetar a motivação dos funcionários;

- Fatores internos: como lidar com as emoções, sentimentos e experiência dos funcionários, se sentir menos valorizado no ambiente de trabalho.
- Fatores externos: está relacionada a várias áreas dos funcionários, como vida social, econômica.

Um colaborador satisfeito que sabe a sua importância para a empresa, pode ser considerado como um ativo que gera lucro, ele se sente valorizado. Hoje o nível de satisfação dos funcionários é o reflexo da cultura de organização de uma determinada empresa, influenciando direta ou indiretamente no comportamento e produtividade do trabalho, alguns indicadores de clima organizacional são visíveis de tal forma que afetam, não só a empresa, mas a sociedade em volta, como greves e paralisações, desperdício de matéria prima, conflitos interpessoais e interdepartamentais.

Sendo o ambiente de trabalho, o local que nos encontramos diariamente e no qual passamos a maior parte do nosso dia, se o ambiente estiver ruim, toda a empresa sentirá esse clima, e esse efeito.

Para uma boa cultura organizacional que refletirá no comportamento humanos das organizações temos:

- Estabelecer critérios e regras de ação para um melhor desempenho;
- Moldar os colaboradores e estabelecer parâmetros de conduta;
- facilitar a comunicação dos objetivos gerais da organização;
- Realização de treinamentos e palestras motivacionais.

Podemos citar a Teoria de Maslow que demonstra as necessidades humanas divididas em 5 partes feita por uma pirâmide.

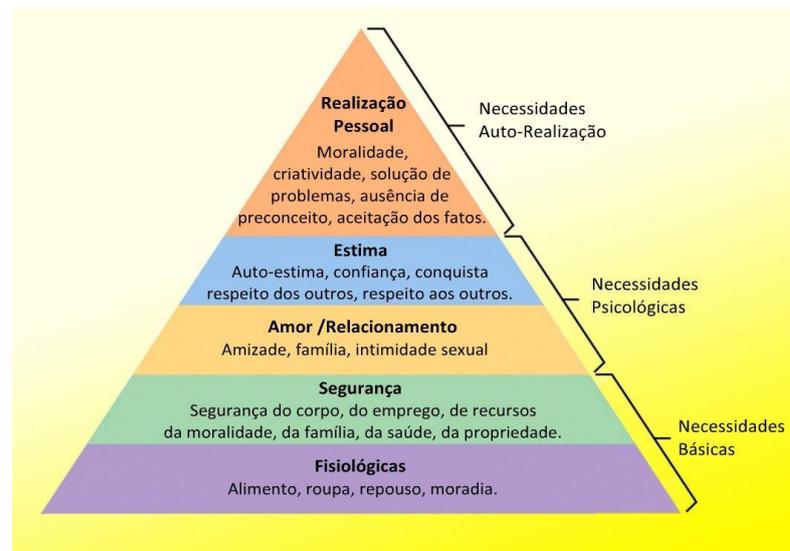


Imagem 3. Pirâmide de Maslow.  
Disponível em: [www.liderdelemprendimiento.com](http://www.liderdelemprendimiento.com)

Agora podemos utilizá-la no contexto profissional e motivacional do trabalho, relacionando as nossas necessidades básicas em conjunto com o comportamento humano nas organizações.



Imagem 4. Motivação no trabalho e a pirâmide de maslow  
Disponível em: <https://penser.com.br>.

A empresa Razão Contábil, foi selecionada para realização do nosso Projeto Integrado, eles descreveram o cotidiano de cada colaborador e como é trabalhar em equipe na empresa, onde cada um tem a sua função estabelecida e suas responsabilidades detalhadas, a divisão de tarefas funciona da seguinte forma:

- Líder: Adilson, responsável pela captação de clientes, parte comercial, consultoria, visita aos clientes trazendo as informações necessárias e realização de feedbacks.
- Coordenadora: Ligia, responsável pelo setor administrativo e financeiro, pelo planejamento das atividades, acompanhamento das tarefas e funções de cada um.
- Departamento Pessoal, RH: Aline.
- Fiscal: Natalia.
- Contábil: José.

Para que o trabalho em equipe seja produtivo, eles se mantêm sempre alinhados, e tem a consciência de que os setores são interdependentes, pois sabem que a equipe é reduzida, portanto o trabalho deve funcionar de forma colaborativa. Sempre mantém os prazos em dia, e nunca houve um descumprimento de entrega com os prazos estabelecidos. Trabalham com metas semanais e os projetos são definidos em reuniões, onde são estabelecidos os prazos e atividades de cada um.

A funcionária Aline relatou que já aconteceu com ela de não conseguir entregar as suas metas semanais. E quando isso acontece, o assunto é abordado nas reuniões de forma transparente, neste momento a equipe têm voz ativa para expor o que aconteceu e quais foram as dificuldades, dessa forma eles identificam juntos, onde houve a falha e traçam a melhor maneira de corrigir. Nas reuniões todos participam, interagem e colocam suas observações. Há a correção da falha e posteriormente, em nova reunião, é apontado como foi feito e quais os resultados obtidos, em caso de não conclusão, os gestores acompanham nas atividades, sugerindo novas abordagens e direcionando o colaborador até a finalização.

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

“ Eu sou parte de uma equipe. Então, quando venço, não sou apenas quem vence. De certa forma termino o trabalho de um grupo enorme de pessoas”

Ayrton Senna

O que é o trabalho em equipe? Parece simples o conceito, mas na prática em si, podem acontecer alguns conflitos de organização e competitividade. Hoje em dia na contratação de um funcionário um dos requisitos mais procurados é saber trabalhar e relacionar-se em equipe e conseguir desempenhar um bom resultado em conjunto.

Quando trabalhamos em equipe, alguns critérios são essenciais para alcançar bons resultados e metas a serem alcançadas. Entre elas estão:

- Sinergia: representa quando todos os envolvidos têm um resultado superior que o somatório individual de cada um. É muito importante que a empresa reconheça que o trabalho coletivo, a colaboração entre os indivíduos faz a diferença no resultado final;
- Habilidades complementares: não significa ter habilidades diferentes, mas sim que se complementam, onde irá agregar novos conhecimentos e novas ideias;
- Interesses e objetivos: ter responsabilidade coletivas;
- Comunicação: entender e compreender as informações que são apresentadas;
- Empatia: saber se colocar no lugar do outro;
- Respeito: pelas dificuldades e ter uma boa interação social;
- Confiança: em saber que todos os envolvidos vão desempenhar sua função sem prejudicar a equipe.

Quando falamos em trabalho em equipe, podemos confundir com grupos de trabalhos, que são definições totalmente diferentes.

Grupos de trabalhos são formado por um grupo de pessoas que possuem competências e habilidades parecidas e dividem o mesmo espaço de trabalho, quando são estabelecidas metas, as atividades são desenvolvidas de forma individual, por que não existe colaboração entre si, e isso gera uma competição entre os outros, outra característica são as hierarquias existentes, gerando problemas com relacionamento interpessoal.

Já a equipe de trabalho age em busca de um objetivo comum, não realizam suas atividades de forma individual, a uma interação entre si, e todos garantem o resultado positivo, existe o líder, mas todos os colaboradores trabalham de forma simples, e com suas funções bem definidas

Em contrapartida das atitudes positivas, existem as negativas, que prejudicam o trabalho em equipe, entre elas temos:

- Individualismo: quando se preocupa apenas com o seu resultado;
- Falta de comprometimento: com as metas e os objetivos traçados;
- Desvalorização do trabalho em equipe: inferiorizar um colega por ser mais preparado naquela atividade específica;
- Gestor despreparado: Não ter uma liderança preparada para apoiar o grupo nas resoluções de conflitos.

Foi realizada uma entrevista com o gestor da empresa Razão Contábil, sobre alguns temas como, clima organizacional da empresa, a relação de trabalho em equipe e outros assuntos, para entendermos como se dá o trabalho em equipe e a comunicação na empresa.

### **Questionário**

#### **1. Qual a missão, visão e valores da empresa?**

Missão: Suprir as Organizações com informações contábeis fiéis à realidade da empresa, para garantir as melhores decisões e aumento de lucratividade. Visão: Ser referência na geração de informações e consultorias empresariais. Valores: Ética, respeito e confiabilidade; compromisso com a qualidade das informações; sustentabilidade e valorização do capital humano.

#### **2. A empresa tem procedimentos e políticas formalizadas? Quais?**

Somos uma empresa em ascensão e construção, prezamos pela parceria entre clientes x empresa x colaboradores, pela comunicação, e eficiência nos atendimentos e nas rotinas de trabalho. Para que isso aconteça, adotamos alguns procedimentos como: registro por e-mail de todas as solicitações e resoluções; visitas técnicas, reuniões periódicas com finalidade de planejar, verificar e apresentar resultados. Possuímos um documento gerencial de tarefas compartilhadas, onde atualizamos e controlamos prazos, entre outros recursos e ferramentas necessárias para que as metas sejam alcançadas.

#### **3. Se a empresa concede benefícios ao trabalhador e quais são. (ajuda a entender sobre o ambiente organizacional)**

São garantidos aos colaboradores todos os benefícios legais, respeitando a CCT vigente, citando plano de saúde e vale alimentação.

**4. A empresa tem processo de trabalho formalizado? Como esse processo de trabalho é informado ao trabalhador, ou seja, como ele aprende sobre suas atividades e responsabilidades?**

Cada setor possui um organograma de responsabilidades, onde são descritas as principais atribuições, especificadas de acordo com cada CBO. A distribuição de tarefas é feita em consonância com as necessidades de cada cliente. O setor administrativo, comandado por Ligia Jacob Ferreira é que recebe o cliente, faz toda a parte de abertura e regularização e posteriormente, direciona e orienta sobre as responsabilidades e tarefas aos setores responsáveis. Na parte operacional, os colaboradores já capacitados são os que orientam e ensinam o dia a dia das tarefas aos colegas iniciantes. Contamos também com treinamentos organizados pela própria equipe, onde apresentamos questões técnicas pertinentes aos outros setores, com finalidade de compartilhar informação e conhecimento.

**5. Essas políticas e/ou procedimentos, como os gestores veem, contribuem para as estratégias organizacionais?**

Hoje, as políticas e procedimentos adotados são nosso norteador e termômetro, através deles conseguimos planejar, controlar, medir resultados, perceber onde estão as falhas e traçar planos com finalidade de superar as dificuldades.

**6. A empresa apresenta um bom clima organizacional? Como é medido?**

Nossa equipe é pequena, o que proporciona maior interação interpessoal e colaboração entre os setores. Os conflitos são sempre resolvidos de forma amigável em conversas francas e diretas, onde todos os envolvidos têm voz e tem vez e onde sempre predomina o questionamento sobre onde podemos melhorar e como podemos agir para manter o melhor clima possível, já que todos somos interdependentes temos o mesmo objetivo.

**7. Quais fatores a empresa considera que contribuem para o ambiente motivador na empresa? E qual fator a empresa atribui para a motivação individual do trabalhador?**

Todos os setores são envolvidos nos projetos, desde o planejamento, isso faz com que os colaboradores acreditem nas propostas e queiram ver os bons resultados. Para que haja motivação individual é essencial feedbacks de qualidade, onde os esforços e resultados individuais sejam reconhecidos.

**8. A empresa tem processo de trabalho formalizado? Como esse processo de trabalho é informado ao trabalhador, ou seja, como ele aprende sobre suas atividades e responsabilidades?**

Cada setor possui um organograma de responsabilidades, onde são descritas as principais atribuições, especificadas de acordo com cada CBO. A distribuição de tarefas é feita em consonância com as necessidades de cada cliente. O setor administrativo, comandado por Ligia Jacob Ferreira é que recebe o cliente, faz toda a parte de abertura e regularização e posteriormente, direciona e orienta sobre as responsabilidades e tarefas aos setores responsáveis. Na parte operacional, os colaboradores já capacitados são os que orientam e ensinam o dia a dia das tarefas aos colegas iniciantes. Contamos também com treinamentos organizados pela própria equipe, onde apresentamos questões técnicas pertinentes aos outros setores, com finalidade de compartilhar informação e conhecimento.

**9. Como a empresa lida com o stress e possíveis conflitos no dia a dia? Quais as principais causas? Como é resolvido?**

Conflitos são pouco presentes no dia a dia da equipe, todas as divergências são abordadas de forma a corrigir falhas e compreender que somos humanos e que é mais interessante agregar, acolher e resolver o problema em equipe, do que encontrar um culpado. Todos temos nossa parcela de responsabilidade sobre os fatos e conflitos que podem surgir, portanto é dever de todos contribuir com a solução.

**10. Quais mudanças poderiam ser desenvolvidas de forma a impactar positivamente o negócio da empresa?**

Sugerimos aos colaboradores que sejam produtivos e proativos no sentido de desenvolvimento das competências atitudinais, estudos e leituras, compartilhamento de informações que possam ser de valia para os outros setores, cultivo do bom relacionamento interpessoal, são alguns dos pontos levantados, que contribuiriam de forma efetiva para o crescimento de todos e da empresa.

**11. Restrições no negócio demandam alternativas e tomada de decisão. A partir das restrições ou desafios, como a empresa toma suas decisões, tem estratégia para isso?**

Um dos objetivos da nossa empresa é manter a qualidade dos serviços oferecidos, portanto tudo o que prejudica a qualidade do nosso trabalho tem que ser pensado e restringido, seja comportamental, procedimental, técnico ou de demanda. As estratégias que usamos são sempre pautadas no respeito, trabalho em equipe e resultados.

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

O trabalho em equipe de forma colaborativa tem sido cada vez mais adotado devido a necessidade das empresas de construir uma cultura forte e obter engajamento por parte dos colaboradores, o que traz diversos benefícios tanto no âmbito empresarial quanto no pessoal/profissional. Um trabalho em equipe eficiente traz bons resultados para a organização, contribui com uma melhora na produtividade, melhora o clima organizacional entre outros.

Trabalhar em equipe faz com que diversas pessoas com personalidades diferentes interajam entre si e aprendam. Porém a diversidade pode gerar dificuldades e desafios, além das questões comportamentais serem diferentes entre os colaboradores, podem ser observadas também competições e desgastes desnecessários. Algumas das dificuldades de se trabalhar em equipe são: As discussões que podem ocorrer quando os colaboradores discordam de ideias ou opiniões entre si. Falta de comprometimento em assumir responsabilidades, pois os colegas de equipe se sentem desconfortáveis em cobrar responsabilidades dos demais. Falta de atenção aos resultados, onde os colaboradores focam nos próprios interesses e não nos da empresa.

Para amenizar esses conflitos do trabalho em equipe é necessário que os colaboradores tenham uma boa comunicação, também que haja divisão dos

compromissos, responsabilidades e também das consequências, com isso não deixa nenhum colaborador sobrecarregado.

Na entrevista com o gestor, Adilson mencionou que a equipe é pequena, o que proporciona possibilidades de maior interação interpessoal e colaboração entre os setores. Os conflitos são sempre resolvidos de forma amigável em conversas francas e diretas, onde todos os envolvidos têm voz e tem vez, e onde sempre predomina o questionamento sobre onde podemos melhorar e como podemos agir para manter o melhor clima possível, já que todos somos interdependentes e temos o mesmo objetivo. Os conflitos são pouco presentes no dia a dia da equipe, todas as divergências são abordadas de forma a corrigir falhas e compreender que somos humanos e que é mais interessante agregar, acolher e resolver o problema em equipe, do que encontrar um culpado. Todos temos nossa parcela de responsabilidades sobre os fatos e conflitos que podem surgir, portanto é dever de todos contribuir com a solução.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

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

A comunicação eficaz é algo poderoso e isso está sendo buscado constantemente dentro das organizações empresariais. Para ter uma comunicação escrita eficaz, é necessário observar as informações a serem transmitidas e é imprescindível separar as essenciais das desnecessárias. Lembrando que a mensagem transmitida deve ser clara e objetiva para o público em questão, afinal, escrever não é falar e essa mensagem chegará a pessoas com percepções distintas, com culturas diferentes, mas que acima de tudo precisam construir entendimento comum através desta comunicação.

Toda organização deseja atingir os resultados e metas esperadas, e a comunicação é de extrema importância, desde que ela seja eficaz, eliminando dúvidas, integrando e viabilizando a tomada de decisões, ações e processos relacionados diretamente a reputação e a imagem da organização. Com estruturas e vocabulários mais apurados e conservadores, a comunicação escrita proporciona um contato mais indireto entre o emissor e receptor, e por isso é tão importante ter eficiência na hora de construir uma mensagem escrita. Pensando nisso separamos algumas dicas importantes que ajudam na hora de elaborar a comunicação escrita, são elas:

- Manter sempre o respeito, a educação, a cordialidade e o profissionalismo;
- Ser objetivo e claro;
- Seja assertivo e firme ao se comunicar;
- Ao usar o e-mail como meio de comunicação escrita, use cumprimento inicial e assine o e-mail;
- Revise as mensagens, a fim de evitar erros gramaticais;
- Invista na cultura de Feedbacks.

Na empresa Razão Contábil, uma forma de comunicação escrita eficaz acontece através de atas de reuniões, pois em cima dessas atas são elaborados e trabalhados os projetos. Nessas atas é exposto o que tem que ser feito, o que não foi feito e as conclusões dos mesmos.

Segue modelo da ata utilizada semanalmente pela Razão Contábil:

#### ATA DE REUNIÃO SEMANAL

Aos dezessete dias do mês de janeiro de dois mil e vinte e dois, à Av. Antônio Togni, nº 1.999, sala 15, no bairro Vila Cruz, na cidade de Poços de Caldas estado de Minas Gerais realizou-se a reunião semanal da empresa Razão Contabilidade & Assessoria Ltda. A reunião foi conduzida pelo sócio administrador Adilson Gregório Ferreira, contou com a participação das colaboradoras, [REDACTED], [REDACTED], Lígia Jacob Dias Ferreira e [REDACTED].

A reunião teve início com assuntos pontuais da semana anterior. O primeiro tema abordado foi pela colaboradora [REDACTED] que questionou a falta de procedimento para a chegada de novos clientes, depois ela apresentou ter dúvidas sobre quem é responsável pelo operacional do escritório. Embora tenha sido falado que a Lígia seria responsável pelo departamento na prática ainda não estava acontecendo.

O sócio Adilson esclareceu que quanto ao novo cliente de fato a experiência é nova e que no próximo já teremos um procedimento, quanto a dúvida sobre a responsabilidade operacional, ele reafirmou que Lígia será a responsável.

Adilson apresentou um gráfico apontando o desempenho contábil referente ao desempenho da conciliação contábil das empresas, onde demonstra que este trabalho está um pouco atrasado. Preocupado com a situação solicitou ajuda para algumas colaboradoras para que a situação se regularize.

As atividades para a semana foram divididas da seguinte forma:

**Adilson** – Fechar a as Administradoras de Bens [REDACTED].

**Aline** – Explicar a conciliação da folha de pagamento da [REDACTED] para Geisebel e conciliar os bancos da [REDACTED].

**Geisebel** – Conciliar a Folha de Pagamento da [REDACTED].

**Natália** - Elaborar um manual para registro e baixa de notas fiscais para a empresa [REDACTED], considerando que o colaborador da empresa [REDACTED] fará treinamento na próxima semana.

**Lígia** – Conciliar os impostos da [REDACTED].

Após a definição das atividades Adilson deu sequência no treinamento contábil, o segundo tema foi Contabilidade Fiscal.

Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que será assinada por todos os participantes.

\_\_\_\_\_  
Adilson Gregório Ferreira

**Razão**  
contábil

Avenida Antônio Togni – Nº 1999 – sala 15 – Bairro Vila Cruz – Poços de Caldas  
Minas Gerais - CEP 37.704-356 - CNPJ: 13.050.807/0001-80 - Tel.: (35) 3714 -3161.

Imagem 5. Ata de reunião do escritório Razão Contábil

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

Comunicação informal é a comunicação desenvolvida de forma espontânea, é a comunicação que não utiliza os canais oficiais da instituição, não obedece níveis hierárquicos nem tampouco organograma da empresa. Dois colegas de trabalho ao se comunicarem no corredor da empresa, por exemplo, estão nesse processo de comunicação informal, popularmente conhecido também como “rádio peão”. Esse tipo de comunicação pode trazer sérios problemas dentro de uma organização, por isso a importância de um gestor estar a par de tudo que se passa nessas redes informais, buscando sempre esclarecer e sempre que aparecer boatos infundados, estar pronto para desmentir.

Já a comunicação formal é endereçada aos canais de comunicação que existem no organograma da empresa, proveniente da alta administração. Sendo que a mensagem é transmitida e obtida por meio dos canais formalmente determinados pela empresa na sua estrutura organizacional. Quando um gestor quer comunicar algum acontecimento a sua equipe, ele usará um canal formal, ou seja, e-mail corporativo, memorando, informativo e etc.

No meio organizacional, gestores e colaboradores estão em constante comunicação entre si. Algumas vezes informalmente, que é o caso de dois ou mais colegas de trabalho passando uma informação que pode até ser despreziosa no horário de almoço, em outras vezes uma comunicação formal, que geralmente gestores e líderes usam em reuniões e outros meios de comunicação para se dirigir aos colaboradores. E essas reuniões levam a outro ponto importante que é como conduzir uma reunião, afinal pode parecer algo simples, mas na prática não é bem assim. Por isso é de extrema importância um gestor, ou um líder, saber conduzir de forma participativa uma reunião, ou seja;

Antes de marcar uma reunião, se assegurar se naquele momento é a melhor opção;

- Manter o controle do tempo que pode durar, respeitando o horário limite da reunião;
- Definir pautas com clareza e seletividade;
- Sendo metódico na hora de conduzir a reunião.

Na Razão Contábil as reuniões são rotineiras, onde são discutidas a contabilidade das empresas, focando sempre nos prazos de entrega, pois são curtos. Essas reuniões ocorrem de forma horizontal, onde todos têm a oportunidade de participar, se comunicando de forma mais liberal, tudo com transparência para que todas as partes colaborem de forma participativa e engajada em todos os processos.

Reuniões periódicas são feitas semanalmente para discutir planejamento, controle de processos, verificação de resultados e estratégia de melhoria. Como a equipe é composta por poucos colaboradores, é essencial essas reuniões, pois com elas é possível manter tudo dentro dos prazos de entrega seguindo o cronograma, eliminando qualquer tipo de surpresa de última hora.

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

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

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

Para que a humanidade chegasse ao passo em que se encontra hoje, um fator foi determinante: A Comunicação.

A forma com que nos comunicamos é o que nos diferencia dos outros animais, pois somos capazes de expor e reproduzir muito além dos fatos. Para que nossa comunicação seja eficaz o emissor (aquele que emite a mensagem) deve ser compreendido pelo receptor (aquele que recebe a mensagem), esse processo define o entendimento (resultado da comunicação).

É comum pensar que a comunicação trata exclusivamente do “transmitir a mensagem”, porém há diversos aspectos que devem ser observados no ato de comunicar-se e que influenciam no entendimento, como por exemplo o tom de voz, as expressões faciais, a cadência, o volume da voz; aspectos estes que são ditados pelas emoções do interlocutor, impactando diretamente no resultado da comunicação, já que o receptor irá analisar, não só o que é falado, mas todo o contexto que envolve o diálogo.

Existem várias formas de se comunicar, presencial ou remota, verbal ou não verbal, escrita ou oral; e para cada uma delas existem estratégias e habilidades que podemos desenvolver e aperfeiçoar, tornando nossas relações interpessoais mais interessantes e produtivas. É essencial dar atenção ao outro quando a intenção é comunicar, por exemplo, nas relações de trabalho, quando se quer explicar algo a uma pessoa leiga no assunto, não se deve tratar apenas com termos técnicos, o que vai dificultar a compreensão pelo receptor, se possível for, utilize os conhecimentos prévios daquela pessoa e fale com clareza.

A expressão “O corpo fala” é muito dita, e não em vão, trata da inteligência não verbal, que engloba tecnologia visual, linguagem corporal e comunicação intercultural e diversificada. Ao apresentar-se, mantenha a postura alinhada, faça contato visual, sorria, não desvie o olhar ao terminar as falas, isso fará com que a percepção do outro sobre você seja positiva, essas pequenas atitudes trazem confiança, receptividade e empatia. Ouvir é outro aspecto importante da comunicação, muitas vezes se está tão focado na mensagem que se quer passar, que não se dá a devida atenção ao retorno do receptor, portanto ao ouvir alguém, esteja presente, seja atencioso, busque conexão emocional, não se limite às suas opiniões prévias, permaneça interessado, faça perguntas... nem todos dão valor às perguntas, mas elas podem ser o ponto chave na resolução de conflitos. Ser assertivo é fundamental para a eficácia na comunicação.

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

Na comunicação existem vários tipos de conversa como por exemplo o debate, onde há preparação prévia do que se vai falar, há construção de argumentos e contrapontos, a fim de formar uma opinião a respeito de um tema; a discussão, que normalmente é associada às brigas, busca a partir das divergências encontrar a razão; e temos o diálogo, que por significado quer dizer “ação de resolver algo por meio das palavras. Diálogos são conversas que não exigem preparação e nem defesa de posição, é através dele que trocamos experiências e conhecemos pessoas, o diálogo está atrelado ao aprendizado e à convivência social.

Nos dias atuais, com os avanços tecnológicos é cada vez menor a necessidade de se aproximar do outro, para estabelecer de forma eficaz um diálogo produtivo, o que traz uma infinidade de possibilidades no tocante à comunicação, porém limita o contato, por conta disso é fundamental ter cuidado, pois todos nós produzimos e consumimos conteúdos, trocamos mensagens, publicamos nas redes sociais, mas será que existe atenção verdadeira ao que é comunicado? Será que estamos nos comunicando de forma efetiva? O diálogo é a mais refinada forma de comunicação humana, sendo capaz de resolver conflitos com desfechos positivos para todos os envolvidos, por isso é interessante entender sua estrutura, o ouvir, o falar, o compreender. A roda de conversa é um método muito utilizado nesse âmbito, é composta por três estágios, abertura, desenvolvimento e fechamento, pode ser desenvolvida em diversas situações e ambientes, e conta com um mediador que facilita e dá o tom à conversa.

O diálogo é um momento de expor ideias, sentimentos, e nele não cabem julgamentos e preconceitos. Acredite no diálogo, busque promovê-lo, esteja pronto para ele e estimule a prática de boas conversas.

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

Para uma comunicação eficaz através da escrita é necessário primeiramente, conhecer os diversos tipos de texto, e assim escolher o mais adequado para cada situação. Destacam-se: narração, argumentação, relato, exposição e descrição.

Quem lê, precisa saber interpretar a linguagem escrita, que em muitos casos, é formal e complexa. Compreender o que está escrito e absorver de forma crítica um determinado conteúdo é uma prática que requer desenvolvimento e habilidade.

Quem escreve, ao estruturar um texto, deve se atentar para três elementos básicos: introdução, desenvolvimento e conclusão, essa estratégia facilita com que seja mantida a coerência, evita abordagens repetidas dos tópicos, torna a leitura mais eficiente e atraente para o leitor. Um bom texto precisa também estar corretamente escrito, as regras gramaticais devem ser obedecidas e os padrões observados, nesse ponto contamos com ferramentas como os editores de texto que auxiliam na formatação, porém é sempre válido ler o que se escreve antes de enviar.. Os recursos tecnológicos possibilitam que a comunicação escrita cumpra seu papel e alcance as pessoas por mais distantes que estejam, e-mails, blogs, pages, são meios de comunicação eficazes no dia a dia, mas a escolha correta do meio mais adequado ao propósito da mensagem é importante, deve-se considerar o tipo de texto, o público alvo, os recursos necessários para fazer um bom trabalho, além da apresentação visual.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual se faz cada vez mais presente em nossas vidas nos dias atuais, onde todos estão conectados e a informação em tempo real é artigo essencial para as funcionalidades sociais. São muitas as formas de comunicação virtual oferecidas de forma gratuita, desde que haja internet, em destaque, as redes sociais como LinkedIn, Instagram, Messenger, WhatsApp, Telegram, que são aplicativos onde se encontra diversidade de pessoas, culturas, assuntos e comunidades, e onde tudo o que é exposto

pelos usuários dificilmente passa despercebido, por esse motivo deve-se ter cuidado com a linguagem utilizada e conteúdos postados, algo mal escrito, dito ou até mesmo exposto visualmente, pode se tornar um problema. Agregar valor aos conteúdos é uma forma usual de contribuir para que a utilização das redes sociais seja feita de forma saudável, mesmo que por hobby.

Esse tipo de comunicação é relativamente atual, e as diferentes gerações têm relações distintas com ela. As pessoas mais jovens possuem maior facilidade ao lidar com tecnologia e comunicação virtual, muitas vezes se relacionam preferencialmente dessa forma, ao contrário dos mais velhos que sentem maior necessidade de contato presencial e não absorvem tão facilmente a quantidade de informação exposta.

Para uma comunicação on-line de qualidade e eficaz é preciso bom senso: identificar o receptor, conhecer seu perfil, entender qual a melhor forma de comunicar o que se quer tratar, são alguns tópicos a se pensar previamente, pois as redes são utilizadas tanto nas relações informais, como nas formais. Empresas e recrutadores estão atentos e fazem uso desses meios para obter informações. Portanto, ser cauteloso quanto ao que posta é uma forma de se preservar. sua reputação é seu maior ativo.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Partindo das reflexões realizadas sobre a Comunicação no Ambiente de Trabalho, proporcionados por esta unidade de estudo, fica claro o quanto é decisivo para o sucesso das equipes de trabalho dentro das empresas, o bom relacionamento interpessoal e como as boas práticas de comunicação impactam nos resultados das organizações. Além de denotar na prática, como é possível trabalhar de forma orgânica, com os exemplos práticos ocorridos na empresa escolhida.

No vídeo gravado pela equipe, todas as integrantes linkaram o conteúdo estudado às suas próprias práticas, dividindo suas experiências e sugerindo algumas alternativas que agregam e geram resultados.

Acesse e confira: [https://youtu.be/I\\_AlObQHj6A](https://youtu.be/I_AlObQHj6A)

## 4. CONCLUSÃO

Conforme podemos verificar a cultura organizacional das empresas refletem positivamente ou negativamente nos seus colaboradores. Isto porque, uma empresa que possui valores e ética que coincide com seus colaboradores, traz para eles uma sensação de pertencimento a empresa, o que faz com que os mesmos “vistam a camisa”. Em um ambiente em que o funcionário se sente feliz, incluído nas tomadas de decisão e valorizado, sua produtividade aumenta, aumentando assim também o lucro da empresa. Já em uma empresa que possui valores distorcidos e incoerentes, onde os funcionários são oprimidos e não possuem oportunidade de falar, possivelmente possuirá funcionários insatisfeitos, aumentando a rotatividade e consequentemente redução de lucros.

Devido a isso é muito importante que os cargos mais altos da empresa pensem e coloque em prática estratégias que auxiliem nos desenvolvimentos dos seus colaboradores. Como por exemplo incluir os mesmos em tomadas de decisões, respeitá-los com suas diferenças e ser transparente em relação a empresa. Porém, vale ressaltar que para que os funcionários tenham condutas éticas é necessário que o exemplo venha desde de o cargo mais algo.

Outro ponto importante quando falamos sobre a cultura organizacional e a satisfação do funcionário é o bom relacionamento entre as equipes. O trabalho em equipe por muitas vezes pode ser complicado e cabe aos gestores auxiliar para um bom entrosamento entre as equipes. Uma equipe em sintonia pode trazer resultados muito maiores para a empresa, uma vez que trabalham em colaboração, aumentando seus rendimentos.

Podemos concluir que a empresa Razão contábil possui uma cultura organizacional positiva, onde o respeito e a ética são pontos chaves. Seus colaboradores possuem abertura com os sócios para debater sobre pontos de melhoria, questionamentos, dúvidas e dificuldades são qualquer tipo de opressão. Vale ressaltar ainda que apesar da empresa possuir poucos funcionários, os mesmos são interligados sendo necessário o trabalho em equipe de todos para que os negócios fluam bem. Portanto, para nós, a Razão Contábil possui um clima organização adequados, onde os funcionários são respeitados e possuem um alto índice de satisfação.

## REFERÊNCIAS

Ad Mooh, **Tipos de comunicação. Disponível** em: <https://site.admooh.com/blog/tipos-de-comunicacao>. Acesso em 16 de junho de 2020.

ALBUQUERQUE, Jamil. **A arte de lidar com pessoas: a inteligência interpessoal aplicada**. 2ª ed. São Paulo: Planeta, 2012

CASTRO, Alfredo Pires de. **Liderança Motivacional: como desenvolver pessoas e organizações, através do coaching e da motivação**. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2015

Ponto Tel, **Trabalho em equipe: entenda a importância, como promover e veja as principais dicas para aperfeiçoar na sua empresa**. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/trabalho-em-equipe/> Acesso em 11 de junho de 2022.

Otimiza Benefícios, **Os desafios do trabalho em equipe**. Disponível em: <https://otimiza.pro/os-desafios-do-trabalho-em-equipe/#:~:text=1%2D%20Falta%20de%20Confian%C3%A7a,dificuldade%20de%20assumir%20os%20erros>. Acesso em 11 de junho de 2022.