



**UNIFEOB**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE  
ENSINO OCTÁVIO BASTOS**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**

**ADMINISTRAÇÃO**

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**LOGÍSTICA**

**PROJETO INTEGRADO**

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

**ALPHA ABRAS COMÉRCIO DE ABRASIVOS  
LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE  
ENSINO OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO/ CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**LOGÍSTICA**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**ALPHA ABRAS COMÉRCIOS DE ABRASIVOS  
LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

CECILIA CLAUDIANO DE OLIVEIRA, RA 1012022100394

DAIANE ALVES FERREIRA COSTA, RA 1012022100396

GABRIEL VAZ DOS SANTOS, RA 1012021100502

SÂMELA MENDES ANDRIAN JACON ROSA, RA 1012022100096

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	12
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	15
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	16
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	19
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	21
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	21
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	24
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>29</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O seguinte trabalho tem por objetivo abordar os benefícios de uma comunicação eficaz, clara e segura dentro um ambiente organizacional, bem como, a importância de existir um canal direto ou um espaço, dentro da organização, que estimule e proporcione liberdade e confiança para que seus colaboradores se expressem.

Além dos diversos benefícios adquiridos com essas boas práticas, tanto a nível individual, quanto a nível organizacional, também serão abordadas algumas das principais dificuldades encontradas no dia a dia laboral e como contornar essas dificuldades de maneira produtiva e construtiva.

Além do conteúdo programático das unidades de aprendizagem e pesquisas de fontes externas, foi utilizada, também, como metodologia, uma pesquisa de campo, com a empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos LTDA, e por meio de entrevistas com lideranças e gestores foi possível obter relatos de experiências reais vivenciadas no ambiente da organização, medidas para potencializar positivamente determinadas situações e possíveis correções estruturais ou de fluxos, e seus potenciais resultados.

Nosso principal foco, na elaboração deste projeto, é apontar a qualidade da comunicação como base para uma melhor produtividade individual e organizacional, mostrar como ela é responsável por direcionar, de maneira mais eficaz e produtiva, o trabalho em equipe e entender de que maneira seus desdobramentos contribuem para o aumento da produtividade da organização, alinhados à boas condições de trabalho e possibilidades de crescimento profissional e pessoal.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A Alpha Abras Comércio de Abrasivos LTDA, inscrita sob o CNPJ n° 05.159.343/0001-17 foi fundada em em 23/07/2002 na atividade de comércio varejista. Localizada em Poços de Caldas - Minas Gerais. Hoje a empresa conta com 3 lojas sendo 2 localizadas em Poços de Caldas e 1 loja localizada em São João da Boa Vista.

A Segunda loja do grupo foi inaugurada em 30/11/2016 quando os proprietários viram potencial na região Centro - Oeste da cidade, local onde tem o plano diretor da cidade voltado para a área com expansão na construção civil.

Em 10/08/2021 com intuito de expandir o nome para região foi inaugurada a terceira loja, sendo essa no estado de São Paulo, na cidade de São João da Boa Vista.

A empresa tem como visão atender todos os tipos de profissionais voltados para área de construção civil, serralheria, mecânica, indústrias entre outros, dando potencial para seus clientes trabalharem com as melhores condições em ferramentas e segurança. A empresa busca ser lembrada sempre pelo bom atendimento, qualidade e bons profissionais que resolvem diversas situações para os clientes.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

Entre 1923-1926, ocorreu o movimento de relações humanas, com Elton Mayo (1880-1949), da qual a pesquisa ficou conhecida mundialmente como *Hawthorne Studies*. Essa pesquisa mostrou a relevância dos fatores sociais e sua influência no cotidiano do trabalho. A partir desse momento, tornou-se imprescindível estudar o comportamento humano nas organizações e até hoje é continuamente atualizado (DALLA COLETTA, 2018).

As organizações passaram nos últimos anos por grandes transformações tanto no ambiente interno, quanto no ambiente externo. A globalização e os avanços tecnológicos foram alguns dos responsáveis por essas transformações, desafiando as organizações a se adequarem a esse novo cenário e a estruturarem sua maneira de pensar e agir.

A interação entre pessoas, estrutura, tecnologia e o próprio ambiente, interno ou externo, resulta no comportamento organizacional. E é importante compreendê-lo porque equipara-se com o objetivo de alcançar vantagem competitiva e, com base nisso, diferenciar-se no mercado contemporâneo pós-globalizado (DALLA COLETTA, 2018).

Como afirma Dalla Coletta (2018, p.2), “Para sobreviver e prosperar, as organizações necessitam de inovação e uma força de trabalho competente e motivada”. Ou seja, as organizações precisam de profissionais que saibam transformar informação em conhecimento, sejam resilientes, ágeis na resolução de problemas, consigam acrescentar valor ao produto e/ou ao serviço e essencialmente sejam capazes de trabalhar em equipe (DALLA COLETTA, 2018).

Em todas as organizações, e em praticamente todas as profissões, na maior parte do tempo, estamos envolvidos em relacionamentos interpessoais. O trabalho em equipe é muito valorizado nas empresas, porque somam-se os talentos em busca de resultados

mais produtivos, visando o bem comum. No entanto, a relação interpessoal é o exercício da troca, e às vezes, acaba ocorrendo algumas dificuldades neste percurso como por exemplo, a falta de confiança, de comprometimento e responsabilidade, de atenção aos resultados, o medo de conflitos, entre outros. Essas dificuldades precisam ser observadas e trabalhadas pela organização, para que sejam sanadas e se tenha uma equipe que trabalhe de forma eficaz.

Atualmente, a satisfação no trabalho segundo Dalla Coletta (2018), é um fator muito importante para as organizações, sendo assim muito investigada pelas pesquisas de clima, buscando verificar a atitude das pessoas, a qualidade de vida no trabalho, as condições do ambiente, a gestão, a cultura, os relacionamentos, a capacitação e a autonomia, pois o resultado dessas pesquisas levam as empresas a serem classificadas como *great place at work* (melhor lugar para trabalhar). Logo, elas estão buscando se diferenciar para se tornarem o melhor lugar para se trabalhar, visando preservar a força de trabalho, atrair profissionais de potencial elevado e garantir a existência de um clima e um ambiente organizacional de qualidade.

Tendo em vista que a satisfação no trabalho afeta diretamente muitos dos comportamentos individuais, várias empresas monitoram cuidadosamente a satisfação no trabalho e as atitudes relacionadas dos colaboradores, além de competirem efetivamente pelos prêmios de melhor lugar para se trabalhar, segundo Mcshane e Von Glinow (2014).

Nos capítulos 3.1.1 e 3.1.2, serão abordados os temas: Trabalho em equipe, Dificuldades para se trabalhar em equipe (em um ambiente organizacional) e será apresentada também a entrevista realizada com os gestores da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos LTDA.

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Falar em trabalho em equipe é falar em relações interpessoais, em trocas de saberes e experiências. O trabalho em equipe é considerado uma necessidade na vida moderna, principalmente no ambiente organizacional, afinal, traz benefícios para a organização e para o colaborador.

Há diversas conceituações referente a definição do trabalho em equipe, no entanto, como afirma Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2014 p.398), equipe de trabalho é

um grupo de pessoas inseridas no cenário organizacional, as quais intencionalmente desenvolvem ações diversas visando atingir um objetivo de trabalho que lhes é comum. Tendo em vista esse objetivo, os membros são interdependentes entre si, na medida em que o êxito em atingir a meta posta só é viável a partir das contribuições de todos.

Ou seja, trabalhar em equipe traz inúmeras vantagens e contribuições, como por exemplo:

- Fomentar a criatividade e aprendizagem: maximiza o conhecimento compartilhado no local de trabalho e ajuda a desenvolver novas habilidades, possibilita compartilhar descobertas promovendo o conhecimento individual e coletivo.
- Combinar forças complementares: trazer talentos individuais ao coletivo, como pensamento criativo, organização e planejamento. Compartilhar habilidades, experiências, saberes.
- Construir confiança: quando existe confiança, é possível estabelecer fortes relacionamentos. Apesar das discordâncias ocasionais, uma equipe eficaz gosta de trabalhar em conjunto e compartilha um vínculo forte. Quando a base de uma equipe é a confiança, ela suporta tranquilamente os conflitos menores.
- Promover um senso de pertencimento mais amplo: quando se trabalha junto, lida-se com obstáculos junto, conseqüentemente a equipe se sente realizada e orgulhosa de suas contribuições, gerando assim a lealdade, e levando a um maior nível de satisfação no trabalho, contribuindo para o crescimento e desenvolvimento de colaboradores e organizações.

Quando falamos em trabalho em equipe, é muito importante que as organizações levem em consideração o conceito de satisfação no trabalho, afinal, é necessário que elas monitorem, compreendam e administrem adequadamente as atitudes dos seus colaboradores para que possam ter equipes de trabalho motivadas, eficazes e satisfeitas.

Há quatro tipos de atitudes dos colaboradores, como, satisfação no trabalho, envolvimento, compromisso organizacional e ânimo no trabalho, que são analisadas pelas organizações segundo Newstrom (2011).

De acordo com Newstrom (2011, p.202), “Satisfação no trabalho é um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis por meio dos quais os funcionários vêm seu trabalho”. Normalmente refere-se às atitudes de um único colaborador. Quando nos referimos à satisfação geral de um grupo, o termo utilizado é o moral. Alguns aspectos relevantes referente a esse conceito incluem remuneração, os responsáveis pela supervisão do colaborador, a natureza das atividades realizadas, os colegas de trabalho e a equipe do colaborador, e as condições imediatas de trabalho (NEWSTROM, 2011).

O envolvimento com o trabalho, representa a dedicação com as atividades exercidas, o investimento do colaborador com o seu tempo e energia e a percepção do trabalho como parte central da totalidade de sua vida (NEWSTROM, 2011).

O compromisso organizacional, pode ser definido como lealdade, significa a identificação do colaborador com a organização e sua vontade de pertencer e permanecer participando ativamente dela (NEWSTROM, 2011).

Já o ânimo no trabalho, são sentimentos demasiadamente dinâmicos, que podem sofrer variações a todo momento. O ânimo fortemente positivo no trabalho é visível através da energia, paixão, vitalidade e entusiasmo do colaborador. Além de ser observado a atenção mais elevada com relação aos clientes, baixo absenteísmo, maior criatividade em cooperação interpessoal, bom humor e leveza (NEWSTROM, 2011).

Esses comportamentos individuais apresentados pelos colaboradores, refletem em sua atuação dentro do ambiente organizacional e conseqüentemente dentro das equipes de trabalho. É por isso, que a satisfação no trabalho e o compromisso com a

organização são provavelmente as atitudes do comportamento organizacional mais estudadas e debatidas no local de trabalho segundo Mcshane e Von Glinow (2014).

Analisaremos a partir de agora, o comportamento organizacional e a questão do trabalho em equipe da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda. A empresa possui atualmente três lojas, sendo que duas lojas encontram-se na cidade de Poços de Caldas-MG e uma loja encontra-se na cidade de São João da Boa Vista-SP. Foi realizada uma entrevista com os gerentes das três lojas, buscando entender como esses processos ocorrem ativamente em seu ambiente organizacional.

De acordo com os gestores entrevistados, a empresa possui uma Estrutura Orgânica, pois todos os colaboradores têm acesso livre aos cargos superiores, inclusive acesso aos proprietários. Tem uma hierarquia para a tomada de decisões, porém com fácil acesso de comunicação. A hierarquia da organização basicamente é composta por: Diretores; Gerente; Gerente Administrativo; Coordenadores; Serviços Gerais; Entregadores; Estoquistas; Vendedores; Administrativo.

A empresa possui sua missão, visão e valores bem definidos. Buscando empregar pessoas, ser reconhecida no mercado atuante e fazer história na região onde se localiza, sendo lembrada pelo bom atendimento ao cliente, lugar agradável para conviver onde procura criar soluções inteligentes e solucionar os problemas dos profissionais, satisfazer as necessidades dos clientes, visando proporcionar uma boa experiência para todos que passam pelo local.

Com relação a procedimentos e políticas formalizadas, a empresa dispõe de procedimentos internos (com manuais); procedimentos por setores, como no Financeiro (crediário; faturamento; arquivos; cobrança) e na Expedição (recebimento de mercadorias; nota fiscal; compras). Um outro procedimento mencionado seria quanto a conferências e vendas. Por exemplo: Procedimento de Conferência- a venda depois de finalizada pelo vendedor é conferida no caixa. Quando é realizada venda de máquinas, é feito um termo onde consta acessórios, garantia e se a máquina foi testada para que não haja reclamações posteriores. Procedimentos de Vendas- quando o cliente chega o vendedor deve sempre perguntar nome, profissão e apresentar a loja e também existe um revezamento do atendimento.

Segundo os gestores, essas políticas e/ou procedimentos, contribuem para as estratégias organizacionais, pois são de suma importância para o bom convívio entre os colaboradores e para a saúde financeira da empresa. Esses procedimentos são imprescindíveis para o bom funcionamento da empresa, engajamento e acompanhamento dos setores, afinal, colabora para que o estoque fique correto para que os pedidos possam ser realizados com maior facilidade. Desta forma, a loja sempre estará organizada e evita-se reclamações posteriores de clientes.

Existe um processo de trabalho formalizado na empresa, onde assim que o colaborador é admitido é passado para ele um manual de integração e procedimento geral da empresa e de sua função, e no decorrer dos dias ele vai aprendendo com o pessoal do setor (com o mesmo cargo) a como executar as tarefas designadas. Em alguns setores, já fica determinado qual será o seu serviço fixo e sua rotina. De modo geral, todos os colaboradores recebem treinamento a auxílio nos primeiros dias.

A empresa apresenta um bom clima organizacional, de acordo com os gestores, mas sempre é possível melhorar. Essa afirmação é perceptível pela baixa rotatividade de funcionários e tempo de trabalho na empresa. Ela sempre organiza pequenas conversas que buscam motivar, fazer estratégias com a equipe e também para uni-la e criar um ambiente de amizade e colaboração. De 0 a 10, a pontuação mencionada por eles foi 7.

O trabalho em equipe na empresa se dá de maneira muito espontânea, acontece dentro de todos os setores das lojas (organização, reposição, atendimento ao cliente, transporte de mercadorias, entre outros). Dentro do próprio setor, todos sabem realizar todas as tarefas para sempre que houver necessidade, suprir e ajudar o outro. Entre os outros setores sempre há ajuda, principalmente quando há necessidade. Quando o vendedor ajuda o outro com argumentos na venda, e o gerente a todo momento auxiliando, o trabalho em equipe simplesmente acontece. Sempre trocam experiências e todos desejam o sucesso do próximo.

As equipes são compostas da seguinte maneira:

- Na loja 01- Poços de Caldas-MG: as equipes são compostas por setores: vendas, expedição, estoque e administrativo. Todas as equipes têm coordenadores.
- Na loja 02- Poços de Caldas-MG: as equipes são compostas por setores, e um gerente para auxiliar todos os setores.

- Na loja 03- São João da Boa Vista-SP: a equipe é composta por um gerente, três vendedores, um auxiliar administrativo e um entregador.

Há a valorização do trabalho em equipe pela empresa, mas não oficial. Normalmente os colaboradores são parabenizados, incentivados e há o reconhecimento através de agradecimentos, premiações monetizadas. Quando a empresa bate a meta é feita uma premiação para todos os colaboradores de todos os setores como forma de agradecimento.

A organização, de acordo com os gestores, concede aos colaboradores benefícios como: o custeio de parte do plano de saúde (50% de desconto), premiações para quem se destaca nas tarefas, ajuda com custo do transporte sem desconto em folha e café da tarde.

Um fator considerado pela empresa, como contribuinte para o ambiente motivador, é o bom relacionamento em equipe, uma vez que os setores normalmente se comunicam e se auxiliam sempre que necessário. Como motivação individual a empresa sempre incentiva o colaborador a dar o seu melhor através de premiações e bons salários, vendas comissionadas e também oferece condições e oportunidades de crescimento dentro dos setores. A equipe sempre pode contar com o seu gerente ou colegas de trabalho para um auxílio. Regularmente é fornecido treinamentos para os colaboradores se sentirem mais seguros, e desta forma, além de um bom clima organizacional, os colaboradores conseguem se aproximar de seus sonhos.

De acordo com os gestores, a importância do trabalho em equipe no ambiente organizacional pode ser definida como: Fundamental, afinal, a máquina depende de todas as engrenagens em sincronia para funcionar corretamente. Essencial, pois a equipe engajada e unida gera resultados além do esperado e ainda contribui para um bom clima organizacional e muito importante porque ninguém faz nada sozinho, então a equipe engajada é um pilar extremamente importante para a empresa.

Para eles, algumas mudanças poderiam ser desenvolvidas de forma a impactar positivamente o negócio da empresa, como melhorar o acompanhamento de clientes, implantar um cartão de crédito da loja e um cartão fidelidade, organizar o estoque com procedimentos e padrões de armazenagem, ter treinamento básico de vendas, estratégias

de venda e *merchandising*. E também criar eventos e promoções seguindo um foco de clientes potenciais da empresa para alavancar as vendas.

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

Trabalhar em equipe pode ser prazeroso e harmonioso. No entanto, ocasionalmente surgem discordâncias, conflitos e possíveis desentendimentos capazes de desmotivar o colaborador e diminuir a lucratividade da organização. As relações interpessoais envolvem pessoas com personalidades e pensamentos diferentes, portanto, é importante entender as dificuldades e os desafios do trabalho em equipe no ambiente organizacional, para que seja possível solucionar e mediar esses conflitos a fim de que tenha-se uma equipe que trabalhe de maneira eficaz e colaborativa visando o bem comum.

Como afirma Newstrom (2011 p. 225),

Toda organização desenvolve determinadas políticas e certos requisitos para o desempenho. Se a organização e o indivíduo definirem as fronteiras da influência legítima de maneiras diferentes, há, então, grande possibilidade para o desenvolvimento de um conflito organizacional.

Os motivos das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. No entanto, alguns fatores como raízes no individualismo e a baixa tolerância à frustração, costumam acontecer com frequência.

Quando os colaboradores não conseguem trabalhar em equipe dentro da organização, esse comportamento pode gerar: individualismo; diminuição na produtividade; prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões; conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo); desmotivação dos demais colaboradores e frustrações dos mesmos.

Alguns desafios e dificuldades encontradas no trabalho em equipe são:

- Falta de confiança: quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar sua vulnerabilidade, acaba provocando a perda de confiança entre os integrantes da equipe, e geralmente a dificuldade de assumir erros. Neste contexto, é muito importante que o líder edifique uma base sólida de confiança, para que a equipe se mantenha confiante.
- Medo de conflitos: é uma das consequências da falta de segurança, é o medo do embate e das discussões. Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Podem surgir novas ideias e sugestões assertivas nessas ocasiões.
- Falta de comprometimento: a omissão das discussões (construtivas) provoca a falta de comprometimento. Ou seja, os membros de uma equipe só se sentirão realmente parte de um time quando se sentirem à vontade e seguros para expressar suas ideias ou propor soluções divergentes das já apresentadas. O comprometimento vem de forma automática, e o trabalho é desenvolvido com muito mais qualidade.
- Evitar responsabilidades: a falta de comprometimento da equipe ocasiona a dificuldade de assumir responsabilidades. Para reaver o controle dessa situação, é necessário determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um. Expor a importância da função e responsabilidade de todos para a obtenção de sucesso é muito importante.
- Falta de atenção aos resultados: se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui. Portanto, redefina o foco e as metas, para atingir os objetivos e superar as expectativas.
- Falta de respeito: aprenda a respeitar o processo e os resultados que cada um obtém, as opiniões e as ideias. Se não há respeito, dificilmente será possível trabalhar em equipe.
- Falta de comunicação: aprenda a se comunicar de forma clara e objetiva, e a escutar quando necessário. Se há interferências na comunicação entre a equipe, dificilmente conseguirão chegar a um senso comum.
- Falta de humildade: reconheça que todos são capazes e importantes para a equipe, mesmo que alguém acabe se destacando.

- Falta de feedback: aprenda a dar e a receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar os problemas, o que pode ser corrigido, e também saiba elogiar e destacar os pontos positivos e assertivos.

Dentre as dificuldades apresentadas, cabe a cada organização decidir a maneira mais adequada para minimizar esses conflitos no ambiente de trabalho, visando trazer harmonia e produtividade. A empresa deve-se atentar a esses fatos, e juntamente com o setor de Recursos Humanos (RH), os gestores devem utilizar de estratégias para gerar engajamento na equipe, para que assim haja mais cooperação durante a realização de tarefas coletivas, buscando promover um ambiente favorável ao trabalho em equipe.

Analisaremos a partir de agora algumas dificuldades e desafios encontrados pela empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda em seu ambiente organizacional. Para esta análise foram entrevistados os gerentes das três lojas, mencionadas no capítulo anterior.

De acordo com os gerentes da empresa, a única dificuldade encontrada por eles com relação ao trabalho em equipe na organização seriam, os pensamentos e opiniões diferentes dos colaboradores, no entanto, essas discordâncias são naturais, e são resolvidas com reuniões, onde cada um expõe suas ideias e chega-se a uma conclusão de concordância de todos.

Segundo eles, o diálogo é a maneira mais eficaz para a empresa lidar com o stress e possíveis conflitos no dia a dia. Se é necessário tratar algum assunto com um colaborador, sempre é através do diálogo, em particular, para não expor a pessoa. Quando há problema com algum cliente, pelo fato da empresa ser muito flexível, consegue-se resolver todos os problemas da melhor maneira possível visando sempre o lado do consumidor. Portanto, a empresa procura resolver conflitos na hora, e conversando, buscando entender ambas as partes, com o intuito de solucionar o problema e ficar um clima agradável.

Restrições ou desafios no negócio demandam alternativas e tomada de decisão. Neste contexto, conforme afirmam os entrevistados, sempre há reuniões e trocas de ideias entre os gerentes e diretoria para resolver um problema, além de pedirem a opinião do restante da equipe em determinados assuntos, pelo fato de vivenciarem na prática. Porém, de acordo com eles, não há estratégias prontas, mas sempre que surge

algo fora do normal e é preciso uma providência, é analisado antes e procura-se a melhor solução.

Deste modo, fica claro que a única dificuldade mencionada pela empresa em relação ao trabalho em equipe foram divergências entre pensamentos e opiniões dos colaboradores que facilmente são resolvidos através do diálogo pela mesma.

Este Projeto Integrado é um trabalho acadêmico realizado pela Equipe 68 da turma de EAD da Unifeob- Módulo II. A equipe é composta por quatro integrantes, e o Projeto Integrado do Módulo anterior também foi realizado pela mesma equipe. Logo, levando em consideração o argumento apresentado neste capítulo pela empresa analisada, constatamos que não houve dificuldades na elaboração deste Projeto Integrado. Inicialmente foi realizada a divisão dos capítulos pelo qual cada integrante ficaria responsável, e sempre utilizando recursos como o whatsapp, como meio de comunicação. Uma das integrantes da equipe trabalha atualmente na empresa analisada, portanto, houve acesso direto aos entrevistados. Geralmente reuniões marcadas pela equipe são sempre através do *whatsapp* e no final de semana, uma vez que alguns membros residem em cidades diferentes. Por mais que alguns integrantes sejam de cidades diferentes e trabalhem em horários diferentes, não houve dificuldades para a realização do trabalho neste quesito. Alguns integrantes até passaram por alguns contratempos (questões pessoais) ao longo da elaboração do Projeto, mas foi possível executá-lo de forma colaborativa em todos os processos.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

Dentre algumas formas de comunicação interna e externa, encontradas no mundo corporativo, as mais habituais são a escrita e a oral. Elas fazem parte do cotidiano empresarial e, para que seja feita de forma eficaz, existem alguns cuidados e pontos que devem ser observados, a fim de obter, de fato, eficácia na comunicação, ou seja, para que ela atinja seu objetivo, que é transmitir e receber ideias da maneira mais clara e objetiva possível.

O objetivo de ambas as formas de expressão é o mesmo, porém cada uma delas possui um modo de aplicação para funcionar adequadamente e atingir este objetivo da maneira que se espera.

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

A escrita está presente em todas as organizações, têm caráter informativo, explicativo, comunicativo, publicitário entre outros, pode ser realizada de forma direta ou indireta, formal ou informal dependendo do público alvo da mensagem.

Segundo Debbie Mello Noble (2019, p. 01), “ A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação”.

Uma comunicação escrita eficaz necessita que as informações sejam claras e objetivas, para que o receptor não tenha dificuldade para entender a mensagem informada, seja ela de cunho positivo ou negativo.

Algumas estratégias são essenciais na elaboração de uma mensagem escrita eficaz, Noble (2019). São elas:

- determinar o objetivo do texto;
- estipular a abordagem do tema em questão;
- hierarquizar as informações abordadas no texto;
- utilizar de elementos como: dados, exemplos, analogia, utilidade da informação, causa, consequência;
- optar por palavras, formatação e recursos visuais pertinente a cada leitor e aos objetivos pretendidos para materializar a informação.

A seguir traremos alguns objetivos pela qual pode ser necessário transmitir mensagens de forma escrita:

- pedir informações
- fornecer resultados
- comunicar decisões internas e mudanças
- agendar reuniões
- enviar propostas aos clientes
- instruir colaboradores
- sanar dúvidas
- dar feedbacks

Ao fazer um texto de cunho negativo, certifique-se de que a mensagem seja transcrita de forma transparente, porém feito da maneira correta, prevendo e antecipando a reação do leitor para identificar possíveis impactos, sempre se colocando no lugar do outro, com isso, amenizará as reações negativas e frustrantes.

No início da mensagem comece com uma saudação gentil e cordial, sempre mantendo o respeito, depois contextualize as razões que o levaram ao teor da mensagem, explique de forma clara e objetiva e após isso, informe o conteúdo mas não faça longos texto de caráter negativo, seja breve e utilize frases simples e diretas, e por fim, suavize a mensagem com uma saudação delicada que acolha o leitor.

Veja um exemplo de uma resposta dada a um fornecedor, que não teve a venda concluída com a empresa:

*Prezado sr. Willian;*

*É sempre muito agradável tratar com o senhor, esperamos que esse e-mail lhe encontre bem.*

*Os produtos disponíveis em seu catálogo passaram por análise do setor de compras, que fizeram suas avaliações, e diante disso faz-se necessário comunicar esses resultados.*

*A equipe constatou que os itens oferecidos, no momento não sanam as necessidades de nossos clientes, porventura mais adiante poderemos entrar em contato novamente e caso tenham outros itens a nos oferecer, estamos a inteira disposição para novas avaliações.*

*Desde já agradeço a atenção.*

*Att: Antônio Martins*

*Gerente de compras*

As mensagens positivas devem ser feitas sempre que necessário, para elogiar equipes, parabenizar por metas alcançadas ou por efetivação de novas parcerias a fim de estabelecer confiança e valorizar os colaboradores, aumentando a motivação do leitor.

A seguir veremos um exemplo de um e-mail com teor positivo, para parabenizar a equipe:

*Prezados colaboradores,*

*É com muita satisfação que comunico que as metas foram alcançadas em um curto prazo, iremos recompensá-los conforme prometido e marcaremos uma reunião oficial para novas metas.*

*Agradecemos o empenho de todos.*

*Att: Patrícia Cunha*

*Gerente de vendas*

Lembre-se, um e-mail nunca deve ser utilizado para informações confidenciais, mas é um veículo rápido e mais utilizado nas atuais organizações, pois além de informações, pode acrescentar anexos e documentos.

A empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda, possui uma comunicação escrita acessível em todos os setores da empresa, utiliza dos recursos de e-mail e do aplicativo *Whatsapp* para comunicação interna e externa, onde os vendedores colocam em seus *status* os produtos como se fosse um catálogo e com isso atrai clientes que utilizam desse aplicativo.

O *Instagram* também é uma das ferramentas de comunicação muito utilizada pela empresa, onde é possível estar mais próximos dos clientes, além de ser uma ótima rede para desenvolver o marketing.

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

A comunicação oral é a forma como nos comunicamos o tempo todo, fazemos isso de forma formal e informal, utilizamos gestos, postura e expressões faciais ao longo de nossos diálogos.

Para obter eficiência na comunicação oral, precisamos nos adequar ao contexto, assim como na forma de nos vestir, para Debbie Mello Noble (2019, p. 07), “... a comunicação oral, para ser eficaz, depende do interlocutor e do contexto em que estamos inseridos.”

Ao analisarmos a empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda, notamos que se faz necessário o uso da comunicação oral em todos os setores da organização, entre eles, os mais comuns são:

- atender ou realizar chamadas telefônicas
- participar de reuniões
- realizar negociações
- passar informações
- elogiar
- dar e fazer entrevistas
- dar orientações específicas

Utilizamos a linguagem informal geralmente em ambientes onde estamos com nossa família, amigos e colegas mais próximos, e não temos a preocupação com a maneira que estamos falando e gesticulando, porém, se estamos em uma reunião de trabalho, mesmo que os envolvidos sejam pessoas mais próximas, exige de nós uma postura mais séria em conformidade ao momento e ao ambiente.

A linguagem informal não demanda de muitas regras e é a maneira mais usual da comunicação oral dentro das organizações.

A comunicação formal é a linguagem culta, onde é necessária essa adaptação para fazer reuniões com várias pessoas de diferentes níveis hierárquicos, para falar em público ou se dirigir a autoridades.

Se comunicar verbalmente não é simples como parece, como vimos é imprescindível saber em qual ambiente você está inserido e para quem você está se direcionando. Algumas técnicas ajudam o comunicador a ser claro, como por exemplo a impositação da voz, volume e dicção. Algumas dicas para uma boa comunicação oral em reuniões são:

- Conhecer bem o assunto a ser tratado, falar por falar não tem eficácia, por isso estude bem o assunto a ser abordado, seja em uma reunião, palestra, conferência entre outros;
- Estipule um tempo, falar de mais gera um cansaço mental ao receptor e isso faz com que os objetivos não sejam alcançados;
- Interaja com o público, dê oportunidade de outras pessoas falarem e fazerem perguntas, desde que mantenham o foco;
- Tenha uma pauta bem elaborada e siga até a conclusão da mesma;
- Mantenha uma boa postura, evite cruzar os braços e ficar parado no mesmo lugar.

A empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda não realiza reuniões rotineiramente, com a facilidade das ferramentas de comunicação do *Whatsapp* as reuniões ficaram mais restritas a cada setor, sempre que houver necessidade. Quando é necessário fazer reuniões, contam com a participação dos demais envolvidos, para traçarem metas e estratégias de vendas, bem como soluções de problemas. Há uma pauta a seguir e uma divisão de tarefas para cada líder e assim iniciam o processo prático da reunião. Os resultados das reuniões são passados aos demais para colocarem em prática para juntos conseguirem atingir os objetivos da organização.

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

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

##### **1. CONSTRUINDO RELAÇÕES COM A COMUNICAÇÃO EFICAZ**

Como dito anteriormente a comunicação depende de diversos fatores para ser eficaz, ela possui três elementos essenciais para acontecer:

- Emissor: quem vai iniciar a comunicação e desenvolver a mensagem
- Receptor: quem vai receber a mensagem e interpretar
- Entendimento: é essencial para que ocorra feedback e uma boa comunicação

Para obter uma comunicação eficaz devemos considerar vários fatores como: emoções, linguagem corporal, tipos de comunicação, como se posicionar, como ouvir, como responder e perguntar, vamos aprofundar mais sobre os pontos apresentados.

“ As emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito” (Apostila Comunicando de forma eficaz, 2022, pag. 8)

Não podemos focar somente nas palavras que vamos formular, devemos analisar o tom de voz, a cadência, o volume e a linguagem corporal, pois tudo isso influencia diretamente o diálogo. Devemos sempre manter o corpo alinhado, sorriso e contato visual e quanto romper o contato nunca olhe para baixo. Evite desviar a atenção mexendo no celular e deixe uma impressão de confiança pois os primeiros segundos é a impressão que as pessoas terão de você.

Outro ponto importante é ouvir, para isso é preciso: diminuir nosso ritmo, prestar atenção ao que estão dizendo, estar presente no diálogo e conectar-se com a pessoa ou grupo.

Ouvir é a chave para darmos o melhor feedback para o emissor, porém muitas vezes falhamos em querer antecipar nossas respostas ou até mesmo analisar a pessoa e o assunto em discussão, ficamos distraídos e não ouvimos.

Devemos prestar atenção, ter uma conexão emocional e estar presente, não precisamos concordar com todos assuntos e conversas porém devemos assumir a responsabilidade em julgar e falar sem fazer os filtros necessários.

Quando aprendemos ser bons ouvintes automaticamente estamos mais próximos do que o outro está sentindo e isso facilita nossas respostas e perguntas. Fazer perguntas certas no momento certo pode ajudar em conflitos, negócios e relacionamentos. Devemos sempre ser humildes pois nem sempre sabemos tudo que está sendo apresentado em questão.

Quando fazer uma pergunta formule de maneira correta e ao fazê-la utilize o tom de voz correto e a linguagem corporal condizente com o contexto, dessa forma teremos a solução de muitas coisas.

## **2. DIÁLOGO E O PODER DE UMA BOA CONVERSA**

Hoje com a tecnologia em nosso meio, as relações têm se tornado cada vez mais superficiais, aquela conversa que antes era olho no olho quase não existe mais. Com as mídias sociais, vemos pessoas e acreditamos que estamos prestando atenção, porém não temos mais contato e nem a preocupação de ter uma conversa real.

Estamos falando de um diálogo onde o interlocutor e seu ouvinte reconhece as crenças, valores e sentimentos um do outro, onde a humildade é o elemento mais importante, pois com ela reconhecemos que muitas vezes precisamos estar ali somente para escutar e acolher e não há necessidade de um conselho ou opinião.

O diálogo é uma conversa que sobrepõe debates e discussões pois ele é verdadeiro, nele não há preconceito e não precisa haver posicionamentos. É a melhor maneira de resolver conflitos e gerar uma comunicação eficiente desde que não haja interferência. Para isso devemos garantir alguns passos como: falar em primeira pessoa garantindo um sinal de autoridade sobre a conversa, procurar ambientes tranquilos para que todos tenham segurança para expor suas ideias e sempre respeitar espaço e tempo para todos se expressarem.

Se todos utilizassem o diálogo não haveria discussões e debates, a comunicação diária seria muito mais eficiente, pois ele funciona como uma resolução de conflitos sendo assim uma das formas mais dignas da comunicação pois ele aproxima e cria relações humanas.

### **3. COMUNICAÇÃO EFICAZ ESCRITA: A IMPORTÂNCIA DA MENSAGEM**

A comunicação escrita deve ser muito bem formatada para que o receptor da mensagem entenda claramente o que está sendo transmitido, pois na comunicação escrita não temos nosso sentimento, tom de voz e gestos corporais para complementar a mensagem. Para isso devemos atentar em alguns pontos que são essenciais para que a mensagem se torne eficaz.

Determinar o tipo de texto que será usado para transmitir o assunto é fundamental. Por exemplo, se vamos contar ou reproduzir uma situação devemos usar a narração já em casos de manuais, receitas e orientações devemos usar a descrição. Porém em todos os textos temos 3 elementos essenciais para que a mensagem seja clara e de fácil interpretação, são estes, a introdução, desenvolvimento e conclusão.

É essencial ter conhecimento da gramática e ortografia, o texto deve ser bem formatado e com uma boa apresentação visual, a linguagem deve ser coerente com o assunto e com o tipo de público que irá recebê-la. Devemos sempre atentar ao tipo de texto e ao canal de comunicação que será usado e quem determina todos esses aspectos é o público alvo.

A interpretação é fundamental tanto para quem transmite tanto quanto para o receptor, para uma boa interpretação devemos sempre separar fato de opinião, entender o contexto, localizar a ideia principal abordada e diferenciar as causas e consequências.

#### **4. COMUNICAÇÃO VIRTUAL**

Nos dias atuais a comunicação virtual é inevitável, porém não pode deixar de lado a comunicação presencial. É necessário fazer uma análise sobre quem está do outro lado para receber a mensagem, qual tipo de comunicação o receptor tem mais facilidade e o tipo de assunto a ser tratado, pois muitas vezes com a facilidade das redes sociais não atentamos nesses termos o que dificulta a transmissão e entendimento das informações.

As redes sociais podem gerar um impacto positivo como negativo na nossa vida pessoal e profissional, pois temos acesso a todos os tipos de informações. As informações navegam com muita velocidade e tudo fica registrado e documentado, temos que tomar muita atenção no que é compartilhado, escrito e como você libera esse conteúdo, pois a exposição dessas informações pode prejudicar sua reputação de outras pessoas também.

As redes sociais surgiram com o intuito de facilitar a comunicação e hoje em dia ela pode agregar nossa vida, lançamento de projetos, reuniões, faculdade, cursos tudo isso é um aspecto positivo porém é importante saber qual seu objetivo ao acessá-las e se policiar para que o excesso de informações, mensagens e conteúdos inapropriados não cause sentimentos negativos.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

O vídeo apresentado pela Equipe 68, aborda algumas dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional.

Em tudo o que fazemos a comunicação está presente de alguma forma, seja escrita, oral ou através da linguagem corporal. Comunicar-se bem é uma competência muito importante para as relações humanas. É um processo essencial tanto para as

relações corporativas quanto para a vida pessoal, ou seja, fundamental para se viver em sociedade.

Uma comunicação eficaz pode promover à uma pessoa excelentes oportunidades e experiências sejam elas no âmbito pessoal ou profissional. Como por exemplo:

- Proporcionar relações interpessoais e *Networking* de qualidade;
- Favorecer as promoções de cargo;
- Possibilitar a participação em congresso, palestras e outros eventos corporativos ou não;
- Melhorar a produtividade no ambiente organizacional;
- Permitir a exposição de dúvidas e sugestões (fazendo com que a pessoa se sinta parte da empresa);
- Facilitar a resolução de conflitos e problemas;
- Melhorar a tomada de decisões e a delegação de tarefas de maneira mais eficaz;
- Possibilitar a existência de uma equipe mais unida e colaborativa.

Quando falamos em comunicação, vale lembrar também que atualmente a profissão de influenciador digital vem ganhando cada vez mais espaço, e já pode ser considerada uma das profissões mais promissoras do futuro. Ou seja, além de promover experiências e oportunidades, uma comunicação eficaz pode até mesmo mudar a vida de uma pessoa e realizar sonhos.

Portanto, não esqueça de algumas dicas para melhorar a sua habilidade de comunicação: sempre faça contato visual; se atente aos gestos corporais; vá direto ao ponto; ouça antes de falar; faça perguntas; leia mais; escolha o meio de comunicação mais adequado; não interrompa as outras pessoas; pratique na frente do espelho e crie vínculos.

Link do vídeo: [https://youtu.be/5TS\\_TpYwvZk](https://youtu.be/5TS_TpYwvZk)

## 4. CONCLUSÃO

Através das informações coletadas, analisadas e apresentadas no projeto, podemos concluir que a base para uma boa fluidez comportamental e produtiva dentro de uma organização é a comunicação eficaz, ela é uma chave extremamente poderosa capaz de abrir uma infinidade de portas e sua construção ocorre de maneira gradativa, tanto através de ações que possam engajar colaboradores e empresa, como através de canais internos diretos que promovam a liberdade na troca de ideias e sobretudo um ambiente onde os colaboradores se sintam seguros.

Como dito ao longo deste projeto, uma comunicação eficaz proporciona melhoras no ambiente de trabalho, aumento na qualidade do trabalho em equipe e na produtividade, ou seja, a comunicação eficaz deve estar presente em todas as camadas da organização, para que o resultado esperado seja completo, claro e simbiótico, e assim, os benefícios serão refletidos em ambas as partes, afinal de contas, todos estes fatores vão influenciar diretamente na qualidade final do produto ou do serviço ofertado e na qualidade de vida dos colaboradores que ali atuam e de seus clientes.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, P. B. As 6 maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe. Publicado em 2021. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar>> Acesso em: 28/05/2022.

BASTOS, A. V. B; BORGES-ANDRADE, J. E. e ZANELLI, J. C. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil [recurso eletrônico]- Porto Alegre: ARTMED, 2014.

CAE Treinamentos- Blog. Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos. Publicação: 04/04/2019- atualizado em 27/01/2022. 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: 06/06/2022.

CATHO COMUNICAÇÃO-10 dicas para melhorar sua habilidade de comunicação. Publicado em 20/08/2021. Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas/10-dicas-para-melhorar-sua-habilidade-de-comunicacao/>> Acesso em: 11/06/2022.

DALLA COLETTA, E. Imagem Pessoal [recurso eletrônico]- Porto Alegre: SAGAH, 2018.

FORMAÇÃO CONTINUADA- HABILIDADES GERAIS. Centro de Treinamento SENAI. SENAI-SP, São João da Boa Vista, 2009.

INSTAGRAM Disponível em: < Alfabras (@alphabras) • Fotos e vídeos do Instagram > Acesso em 15/06/2022.

LIMA, F. OTIMIZA BENEFÍCIOS. Os desafios do trabalho em equipe. Publicado em 2021. Disponível em: <<https://otimiza.pro/os-desafios-do-trabalho-em-equipe/#:~:text=Algumas%20situa%C3%B5es%20ou%20momentos%20podem,dificuldade%20de%20assumir%20os%20erros.>>> Acesso em: 28/05/2022.

MCSHANE, S. L.; VON GLINOW, M. A. Comportamento organizacional: conhecimento emergente, realidade global [recurso eletrônico]- Porto Alegre: AMGH, 2014.

NEWSTROM, J.W. Comportamento organizacional [recurso eletrônico]: o comportamento humano no trabalho- Porto Alegre: AMGH, 2011.

NOBLE, D.M. Comunicação e Expressão, Porto Alegre: SAGAH, 2019.

RHESERVA-5 benefícios de uma comunicação efetiva. Publicado em: 30/04/2021. Disponível em: <<https://www.rheserva.com.br/5-beneficios-de-uma-comunicacao-efetiva/>>. Acesso em: 11/06/2022.

SOFTLINE-Blog. Como uma boa comunicação pode aumentar a produtividade no trabalho? Publicado em: 30/07/2018. Disponível em:<<https://brasil.softlinegroup.com/sobre-a-empresa/blog/como-uma-boa-comunicacao-pode-aumentar-a-peodutividade-no-trabalho>>. Acesso em: 11/06/2022.

UNIFEOB, CENTRO UNIVERSITÁRIO OCTÁVIO BASTOS. Apostila e material didático Comunicando de forma eficaz, 2022.

## ANEXOS



**44 curtidas**

alphabras O ano está acabando, e não podemos deixar de agradecer essa equipe linda! 💙💜

Imagem obtida em 15/06/2022, através de um publicação da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda de 29/12/2021 em sua rede social do Instagram.



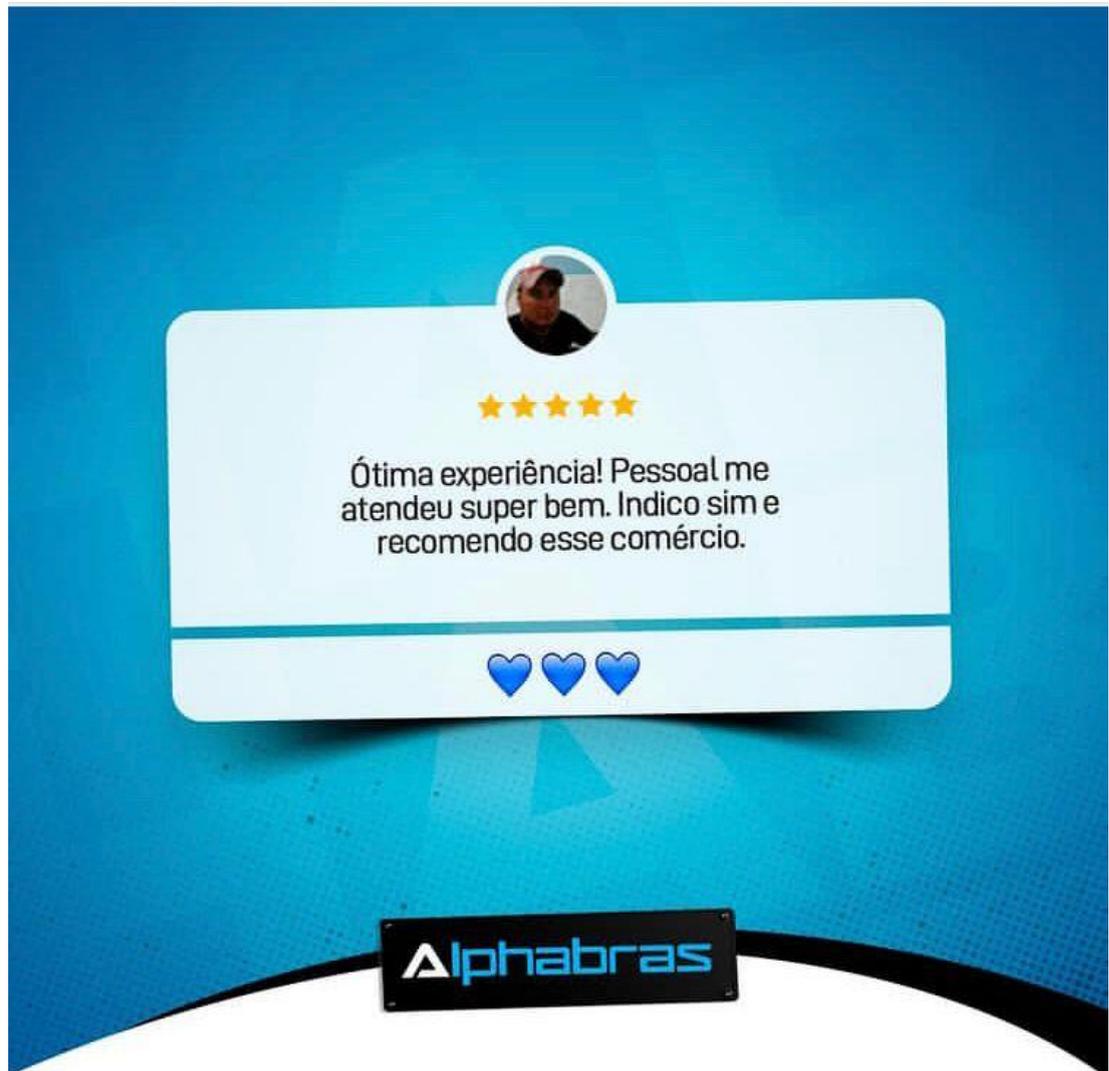
**alphabras**  
Poços de Caldas



**38 curtidas**

alphabras Temos uma equipe que nos dá orgulho, e esse é um TBT do nosso

Imagem obtida em 15/06/2022, através de um publicação da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda de 28/03/2022 em sua rede social do Instagram.



**13 curtidas**

**alfabras** Aqui nos orgulhamos de atender o cliente da melhor forma possível.

Imagem obtida em 15/06/2022, através de um publicação da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda de 04/04/2022 em sua rede social do Instagram.



Imagem obtida em 15/06/2022, através de um publicação da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda de 05/05/2022 em sua rede social do Instagram.



10 curtidas

alphabras Queremos viver com esse testemunho! 😍 . . A satisfação do cliente é a nossa maior conquista ❤️.

Poços de Caldas: 📍 Travessa Coronel Virgílio Silva, 102 📞 (35) 3713-1667.

📍 Av. João Pinheiro, 2539 📞 (35) 3014-1032. São João da Boa Vista: 📍

Imagem obtida em 15/06/2022, através de um publicação da empresa Alpha Abras Comércio de Abrasivos Ltda de 26/05/2022 em sua rede social do Instagram.

