



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SPORTS NUTRI INDÚSTRIA E COMÉRCIO E
IMPORTAÇÃO LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SPORTS NUTRI INDÚSTRIA E COMÉRCIO E
IMPORTAÇÃO LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

JÚLIA ARAÚJO SANTOS, RA 1012021200092

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	10
4. CONCLUSÃO	12
REFERÊNCIAS	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é realizar uma análise sobre os impactos que a comunicação pode ter no ambiente organizacional e em como a empresa pode incentivar a melhoria dessa ferramenta, assim como entender a necessidade da mesma nos processos diários da empresa, entre gestores e colaboradores, para que o efeito seja positivo para a empresa e também para seus funcionários.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Sports Nutri Indústria Comércio e Importação Ltda, foi criada em 29/10/2012, está localizada na Avenida dos Trabalhadores, nº 900 galpão H, Distrito Industrial, São João da Boa Vista - SP, CEP 13.877-752, sob CNPJ 17.233.547/0001-30 e Inscrição Estadual 639.134.411.114 e, desde 2015, possui como sócios Paulo Sérgio Dei Agnoli, o fundador, que possui experiência no mercado, e Rosemary Maria Dei Agnoli, sua esposa.

A Profit (nome fantasia da empresa) vem se destacando no mercado devido a variedade de seus produtos, além do preço acessível. Os produtos são vendidos para todo o território brasileiro, e podem ser encontrados nas farmácias, supermercados, lojas especializadas, compras pela internet (loja oficial da empresa ou através de sites como Mercado Livre, por exemplo). Atualmente a maior parte das vendas são focadas para pessoas jurídicas e não participa de licitações em prefeituras.

A Sports Nutri trabalha com uma linha composta de oito categorias: Aminoácidos, Clinical Lab, Hipercalóricos, Emagrecedores, Específicos, Proteínas e Pré-treino. Os carros chefe da empresa são as linhas Hipercalóricas e Proteínas, dentro dessas linhas os produtos mais vendidos são Anabolic Mass 28500 e Isolate Protein Mix.

3. PROJETO INTEGRADO

Com base nas informações e conhecimentos teóricos conquistados através do curso de Gestão de Recursos Humanos, desenvolvido pela Escola de Negócios - UNIFEOP, será apresentado a seguir os processos referentes a Comunicação e Comportamento Humano utilizados na empresa Sports Nutri Indústria Comércio e Importação Ltda.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A empresa Sports Nutri Indústria Comércio e Importação Ltda. presa em seu ambiente organizacional a divisão do trabalho, para que nenhum dos seus colaboradores seja sobrecarregado, bem como, para que possam se especializar em sua tarefa. O mecanismo utilizado pela empresa é Comunicação Informal, onde é compartilhado informações sobre tarefas e onde também é realizado os mapas mentais que auxiliam os colaboradores na efetivação da sua função.

A Profit possui uma estrutura organizacional bem estabelecida e mecânica, onde há um gestor para cada departamento e esses gestores, que possuem autoridade para tomada de decisões, reportam-se diretamente ao dono da empresa de forma mensal. A empresa, atualmente, apresenta um cenário estável e um ambiente simples visto que seu crescimento está estável e sem planejamento para expansão.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Equipes de trabalho é um sistema de relações entre um grupo de pessoas. Membros de um grupo estável realizam a troca de técnicas, informações, regras e responsabilidades, para que possam atingir seus objetivos e por essa razão o comportamento de cada indivíduo impacta na equipe.

O trabalho em equipe na Sports Nutri se dá, por exemplo, no RH da empresa, onde todos os colaboradores trabalham juntos em prol de um objetivo comum que seria o bem estar dos outros colaboradores da empresa. As equipes, nesse caso, são

compostas por áreas. Dessa forma, os responsáveis por gerir os benefícios dos funcionários, como plano de saúde e refeição, formam um grupo de trabalho que visa manter esses benefícios operantes e de acordo com a política da empresa.

A valorização do trabalho em equipe citado no exemplo acima, dá-se através de reuniões mensais de reconhecimento de desempenho, onde o gestor da célula de benefícios reconhece o desempenho e esforço do grupo em frente ao restante da equipe de RH, bem como, almoços em restaurantes, quando o fechamento mensal dos benefícios é feito sem nenhum erro.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Entre as dificuldades do trabalho em equipe na Profit, podemos destacar a comunicação. Como a empresa realiza o fornecimento de produtos para todo o Brasil, os colaboradores precisam estar atentos ao transporte e abastecimento desses produtos por todo o país, e isso precisa estar de acordo também com o setor de marketing da empresa, por exemplo, para que o anúncio desses produtos em suas localidades possa ocorrer de forma correta. Dessa forma, quando há ruídos na comunicação, o produto pode ser anunciado, porém não haver estoque do mesmo no local ou então haver o produto, mas não a propaganda do mesmo.

Outra dificuldade que podemos citar é o *feedback*. Como as equipes estavam desempenhando seus papéis em suas determinadas áreas com excelência, o *feedback* acabou sendo esquecido em alguns momentos e, com isso, foi notado pelos gestores o decaimento na eficiência desses setores, pois na maioria das vezes os funcionários se sentiam desmotivados pela falta de reconhecimento ou orientação dos seus líderes.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Os meios de comunicação são tão importantes em uma empresa quanto os colaboradores em si. Conforme citado anteriormente, uma das maiores dificuldades no trabalho em equipe e em uma organização no geral é a comunicação. Isso se dá por diversos motivos, alguns deles sendo a polarização, quando duas pessoas discordam sobre um assunto e não notam até que iniciem a comunicação de 2 vias e os ruídos, que podem ocorrer tanto na comunicação verbal quanto na escrita.

Há também as barreiras na comunicação que podem ser físicas, como barulho o ambiente, distância entre as pessoas e problemas na internet; pessoais, como emoções, diferenças em crenças, etnias, educação, entre outros; ou semânticas, como por exemplo, jargões de linguagens ou limitações dos símbolos da linguagem (palavras, figuras, ações, etc.).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma comunicação escrita eficaz deve ser direta e simples, adequando a mensagem aos receptores. Para construir uma mensagem eficaz, deve-se:

- definir o objetivo do texto;
- selecionar a abordagem do tema tratado;
- hierarquizar as informações que serão transmitidas no texto;
- recorrer a dados, exemplos, casos, se necessário;
- escolher as palavras e recursos visuais de acordo com o público-alvo do texto.

Alguns dos pontos que podem auxiliar a encontrar o público-alvo são: idade, região, atividade profissional, hobbies, etc.

Na Profit, um bom exemplo de comunicação escrita seria o anúncio dos produtos que estão sendo vendidos pela empresa no próprio site da organização. Primeiro, deve-se definir que o texto terá como objetivo a venda do produto, depois, pode-se incluir exemplos de outras pessoas que usaram dos produtos e obtiveram resultados relevantes e positivos. Esses depoimentos servirão para pessoas que estejam na dúvida

sobre comprar ou não os produtos fornecidos, dessa forma, deverão ser claros quanto ao desempenho do produto e opinião sobre a experiência.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral pode ser dividida em dois tipos: formal e informal. A comunicação formal é utilizada em reuniões, apresentações, aulas. A informal usamos em situações como conversas com familiares e amigos. Contudo, há alguns pontos que são válidos de destaque quando falamos sobre esse tópico. São eles:

- Voz - varia de pessoa para pessoa de acordo com o tom, velocidade e volume;
- Adaptação - devemos adaptar o que vai ser dito de acordo com o momento e com as pessoas que receberão a mensagem;
- Conhecimento do assunto - devemos estar confiantes sobre o que estamos falando;
- Tempo - distribuição do período de fala;
- Envolvimento do público.

Em reuniões ou apresentações há alguns pontos de atenção além dos já citados, como:

- Escolha do tópico - o conhecimento sobre o assunto tanto de quem está falando quanto do restante das pessoas precisa ser levado em consideração;
- Preparação da apresentação - o emissor deve dominar o assunto que será tratado;
- Linguagem não-verbal - deve ser considerado a postura e gestos de quem se apresentará;

A apresentação ainda deverá seguir a divisão de introdução, onde deverá ser apresentado o assunto que será tratado; corpo, onde será discutido o conteúdo, e conclusão, onde será resumido o que foi falado. Deverá ser considerado ainda o método que será utilizado no processo, podendo ser improvisado, leitura (menos recomendada) ou memorização.

Como citado anteriormente, a Profit possui reuniões online de reconhecimentos fixas mensalmente para o setor de Recursos Humanos. Essa reunião é um espaço aberto

onde poderá haver reconhecimentos dos gestores para seus funcionários, dos funcionários para os gestores ou ainda entre os gestores, funcionários e grupos, de forma horizontal. Não é obrigatório que todos os participantes realizem um reconhecimento, contudo, os que estão dispostos a falar devem portar-se formalmente, pois a câmera deverá estar ligada e todos estarão prestando atenção no que será dito. Foi percebido que desde o início dessas reuniões para reconhecimento houve uma melhora no desempenho dos colaboradores do setor, pois todos gostariam de ser reconhecidos formalmente em frente aos colegas de trabalho.

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

Nesse tópico, falaremos sobre a importância da comunicação de forma eficaz e em como a mesma impacta nas nossas relações profissionais e também pessoais.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

- Construindo relações com a comunicação eficaz

A comunicação transmite sentimentos, emoções e pensamentos. Durante a fala, é importante que estejamos atentos ao volume de voz, linguagem corporal e tom de voz, pois tudo isso irá compor, juntamente com a mensagem, o que queremos transmitir. Em uma comunicação sempre haverá o emissor, quem envia a mensagem; o receptor, quem recebe a mensagem e o entendimento sobre a mensagem.

Na comunicação remota devemos nos atentar, pois é mais difícil a interpretação. Dessa forma, é necessário objetividade, clareza e coerência. Já na comunicação presencial, devemos prestar atenção nas nossas reações à fala do outro, bem como nas emoções.

Importante também que as perguntas sejam realizadas nos momentos propícios e, para isso, é necessário ser um bom ouvinte.

Um bom exemplo de comunicação eficaz é o espaço para dúvidas abertos em reuniões ou apresentações. Bons ouvintes terão prestado atenção no assunto e saberão quais dúvidas são pertinentes ao momento e quais dúvidas foram respondidas durante os minutos anteriores.

- Diálogo e o poder de uma boa conversa

Há três principais tipos de conversas: o debate, onde há preparação de argumentos, a discussão, visando a solução de algum tema e o diálogo, que não exige preparação, requer apenas emoções, humildade, e atenção ao que está sendo dito.

No diálogo deve haver espaço para todos falarem sua opinião, respeito ao que foi dito, segurança e respeito.

Um dos processos onde o diálogo é utilizado é em uma roda de conversa, onde é debatido algum tema específico.

Dialogamos, por exemplo, com nossos familiares e amigos, quando queremos contar sobre o dia que tivemos ou ainda com nossos colegas de trabalho quando trocamos experiências sobre algo.

- Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Um dos maiores desafios da comunicação escrita é o fato que não podemos demonstrar nossa emoção sobre o assunto através da nossa voz ou expressão corporal. Na elaboração de um e-mail, contudo, a estrutura seguirá o padrão de introdução, desenvolvimento e conclusão independentemente do assunto que será abordado no texto.

Na escrita existem 5 tipos de texto: a narração, a argumentação, o relato, a exposição e a descrição. Devemos sempre nos atentar, não importa o tipo de texto que será escrito, a ferramenta que será utilizada para a escrita desses textos e ortografia.

A interpretação de texto também é algo importante e por isso devemos, ao ler algum texto, separar a opinião pessoal sobre o assunto, entender o contexto, encontrar a ideia principal apresentada e distinguir a causa de consequência.

Um exemplo de narração seria um livro de romance. Há também no ambiente organizacional a descrição, pois é através desse tipo de texto que são criados os manuais e regras da empresa.

- Comunicação virtual

Atualmente, os principais meios de comunicação virtual são as mídias sociais e mesmo nessas redes devemos nos atentar pois tudo registrado e documentado, então deve haver cuidado para não ocorrer muita exposição.

Devemos sempre checar as informações que recebemos virtualmente e nos policiar para que as redes sociais não tenham impactos negativos em nossa vida, independentemente se forem o e-mail corporativo ou instagram pessoal.

Como exemplo de comunicação virtual estão reuniões remotas, ligações e contatos via mensagens.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Vídeo não realizado.

4. CONCLUSÃO

Considerando todas as informações apresentadas, entende-se que tanto a comunicação quanto o comportamento são chaves para uma boa convivência e desempenho no ambiente organizacional.

A comunicação entre os colaboradores deve ser incentivada e acompanhada pelos gestores, pois muito sobre a empresa pode ser descoberto através do que é falado sobre a mesma externa e internamente.

Percebe-se também que a empresa em questão, Sports Nutri Industria Comercio e Importação Ltda (PROFIT), está fazendo bom uso dos dois pontos estudados e utilizando os mesmos para se beneficiar e manter seu ambiente estável em meio aos colaboradores.

O estudo realizado nos mostra que ainda há o que ser implementado e ensinado aos colaboradores, principalmente caso a empresa continue em expansão, e que devemos nos atentar desde a nossa fala até o que deixamos de falar, mas expressamos por meio de nossa postura ou nosso corpo.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Patricia Bonfim. “As 6 Maiores Dificuldades de REALMENTE se Trabalhar em Equipe. In: LinkedIn. 12 de Maio de 2016. Disponível em:

<[As 6 Maiores Dificuldades de REALMENTE se Trabalhar em Equipe \(linkedin.com\)](#)>

Acesso em 19 de Junho de 2021.

MCSHANE, Steven L. Comportamento organizacional: conhecimento emergente, realidade global.

NEWSTROM, John W. Comportamento organizacional: o comportamento humano no trabalho.

NOBLE, Debbie Melo. Comunicação e Expressão.

ZANELLI, José Carlos. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.