



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO; GESTÃO COMERCIAL;
TECNÓLOGO EM LOGÍSTICA**

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ROTA SEGUROS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO; GESTÃO COMERCIAL;
TECNÓLOGO EM LOGÍSTICA**

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**ROTA SUL DE MINAS CORRETORA DE
SEGUROS LTDA.**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Antonia Iara da Silva Ferreira, RA 1012022100873

Matheus Henrique Figueira da Silva, RA 1012022101389

Moisés Zilio de Gouvêa, RA1012022101368

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3. PROJETO INTEGRADO	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	4
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	4
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	5
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	6
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	6
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	6
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	7
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	9
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	12

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação Organizacional diz respeito a todas as formas institucionais de interagir e relacionar-se com seus públicos. Tem como foco construir vínculos tanto com membros internos quanto externos.

Dentro de **equipes** a **comunicação** ocorre em diferentes níveis e canais. Desde a transmissão de dados sigilosos e importantes sobre sua empresa por meio do excel e pelo e-mail, até as relações sociais de liderança e interpessoais que envolvem as pessoas da **equipe**.

A **Comunicação Organizacional** é uma ferramenta institucional, que visa interagir e relacionar-se com seu público interno e externo. Essa interação tem como principal objetivo construir vínculos com eles. Ela consiste em uma série de ferramentas e estratégias de uma empresa para uma melhor produtividade.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para este PI foi a Rota Seguros que atua no ramo de vendas de planos de saúde e seguros. Uma empresa consolidada fundada em 24 de maio de 2001 por Rodrigo Otávio de Oliveira com mais de 21 anos no mercado de planos de saúde com o intuito de prestar o melhor atendimento aos seus clientes, parceiras e a sociedade de forma geral.

Uma empresa mineira presente em Belo Horizonte, Uberlândia, Patos de Minas, Poços de Caldas, Pouso Alegre, Varginha, Bom Despacho, Nova Serrana, Montes Claros e também no estado do Espírito Santos em Vitória e Colatina.

A Rota Seguros tem como missão entender as necessidades dos clientes e atendê-los de forma personalizada, com agilidade e segurança, superando suas expectativas e gerando relacionamentos de longo prazo, possui o CNPJ 04.468.323/0001-65.

Comprometimento e seriedade são os maiores diferenciais que tornam a Rota Seguros referência no mercado de seguros, além de sua eficiência e parceria com as maiores e melhores operadoras e seguradoras do mercado.

Oferece várias opções em planos de saúde, odontológicos e seguros que podem ser totalmente customizados para atender o perfil do cliente.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A empresa adota uma cultura de gestão humanizada e com isso o clima organizacional mesmo com a diversidade de perfis comportamentais que compõem o ambiente tem excelentes resultados.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Sendo uma empresa comercial gera-se um grande relacionamento interpessoal entre seus colaboradores, com isso se unem para atingir as metas estabelecidas o que favorece a empresa em seus resultados.

Visa o trabalho em equipe de forma a ajudar o desenvolvimento do trabalho e troca de experiências e conhecimentos diferentes. A empresa oferece uma grande flexibilidade e liberdade de seus membros mantendo o clima em um parâmetro bom.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

A empresa apresenta que o trabalho em equipe é indispensável, algo que já é visto desde o recrutamento até após a contratação, aplicando-se dinâmicas para saber se as pessoas apresentam aptidão para o trabalho em grupo.

As maiores dificuldades apontadas são:

- Diversidade de perfis comportamentais;
- Problemas de comunicação;
- Limitações em relação ao conhecimento e à informação.

A empresa entende que para atingir o êxito é necessária a união de todos os membros da equipe, sejam eles corretores, gerentes e diretores.

Buscam e desenvolvem ações para solucionar as dificuldades apontadas realizando reuniões, treinamentos e feedbacks.

A empresa tem como total importância a união da equipe o que resulta em agilidade nos processos, qualidade no ambiente de trabalho e competitividade positiva.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Para que haja êxito na **comunicação**, seja ela **escrita** ou **falada**, o receptor da mensagem precisa compreender o que lê ou ouve. Ter uma boa comunicação é ter a capacidade de realmente ouvir o outro, mas também, prestar atenção no tom de voz e na velocidade com que se fala. Se possível também na linguagem corporal.

Fazer com que a mensagem que for ser passada ao receptor seja clara, objetiva e precisa é essencial! Uma boa comunicação consegue alinhar as informações de diferentes tipos de grupo, transformando em mensagens mais claras.

No trabalho, ter uma boa comunicação evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. Também contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, etc., de maneira clara e objetiva.

Ter empatia ajuda a interpretar corretamente os sinais verbais das pessoas.

Ter uma comunicação escrita de qualidade, também faz muita diferença. Falar de forma simples e direta, procurar estruturar bem o texto, utilizar recursos de engajamentos, é uma forma de conseguir alcançar esse objetivo.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Quando citamos uma comunicação eficaz, o objetivo principal é que a mensagem que foi compartilhada pelo emissor, seja recebida e interpretada perfeitamente pelo seu receptor.

É importante conhecer o público alvo dessa mensagem escrita, e elaborar da melhor forma para que seja objetiva e clara, evitando palavras complexas ou pouco usadas, informações demais que fujam do assunto principal também é um problema.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral, é a forma mais direta de se comunicar, já que para que ela ocorra é necessário a presença do emissor e receptor no mesmo momento. A conversa pessoal é a forma mais comum de comunicação oral, mas ainda existem outros meios de se comunicar oralmente, como rádios e televisões. É indispensável saber diferenciar como se portar diante de uma comunicação formal e informal.

A comunicação formal requer um preparo para a ocasião e conhecimento sobre o assunto e grupo na qual está incluído. Normalmente se identifica uma comunicação formal em artigos acadêmicos, relatórios e e-mails comerciais.

Já a comunicação informal é aquela conversa entre amigos, colegas de trabalho, familiares e até mesmo em bate papo de rede social, onde não nos preocupamos com a formalidade ou a forma como nos expressamos.

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

A forma de **se** expressar, a escolha das palavras, o tom da voz ou o meio utilizado na **comunicação** influencia tanto na maneira como o ouvinte interpretará a mensagem recebida quanto na forma que esta mensagem será transmitida. Por isso é importante entender quem é o seu receptor.

No processo comunicativo estão presentes os elementos da comunicação que são seis: emissor, código, mensagem, canal, receptor e referência.

Esses são 6 pilares de uma comunicação eficaz:

1º Pilar – **Assertividade**: você causa impacto com as suas palavras, então fale de forma clara, objetiva e direta;

2º Pilar – **Autenticidade**: ser autêntico, significa ser verdadeiro consigo mesmo, sendo assim você trará transparência para a comunicação;

3º Pilar – **Mente aberta**: também devemos estar sempre com a mente aberta e dispostos a considerar outras perspectivas, cenários alternativos ou ideias;

4º Pilar – **Empatia**: as pessoas com quem nos comunicamos querem sentir que estão sendo ouvidas e compreendidas, e quando existe empatia no diálogo, ambos se sentem confortáveis ao notar que ali há sintonia, e naturalmente a comunicação fluirá de forma agradável, pois assim sentimos confiança para expor as nossas ideias.

5º Pilar – **Clareza**: clareza é o alinhamento entre aquilo que você pretende expressar com aquilo que os outros captam da sua mensagem, sendo assim seja claro ao transmitir uma mensagem para que haja um fácil entendimento;

6º Pilar – **Capacidade de ouvir**: devemos ter claro em nossas mentes que ainda mais importante do que falar, é ouvir, e ouvir com atenção, tente ser um bom ouvinte sempre que estiver tendo um diálogo com alguém.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Comunicar-se de forma eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido. É preciso cortar os ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada.

Dentro das empresas, qualquer erro pode prejudicar o andamento de um projeto e criar uma proporção de demandas que não foram combinadas no início.

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

Ter habilidade para se comunicar com as pessoas **faz** com que haja confiança e compreensão no local de trabalho. Além disso, a **comunicação eficaz ajuda** a evitar desperdício de tempo, pois elimina a necessidade de falar sobre assuntos que não foram compartilhados de maneira correta.

Uma boa comunicação institucional ajuda a criar sentimentos de pertença, gerando motivação nas pessoas. Desta forma é importante que o conteúdo a ser transmitido seja claro, conceito e conciso.

Por exemplo: quando for puxar uma conversa com alguém, conhecido ou não, seja claro com a mensagem que deseja passar e seja educado também, fale e aja de uma forma a deixar a pessoa confortável para se expressar também.

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

A capacidade de dialogar serve de termômetro para avaliar a vivência da fraternidade e o respeito ao outro.

A recusa ao diálogo pode expressar fechamento sobre si e a recusa de escutar. O diálogo exige primeiramente a escuta, disponibilidade em aprender com o outro que pensa diferente. O **diálogo** estimula a reflexão, a necessidade de confrontar ideias e de se posicionar diante de assuntos difíceis, contribuindo para a resolução de problemas.

Ter uma boa conversa ajuda a resolver conflitos, evita desentendimento, expressa sentimentos. No ambiente pessoal, ele ajuda a unir as pessoas, mas deixa claro **qual a importância** dos outros em nossas vidas e a evitar discussões.

Por exemplo: se houve alguma divergência de opiniões durante uma reunião, ao invés de criticar a opinião do outro, ouça e respeite, depois expresse a sua sem ofender a pessoa.

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

A comunicação escrita é muito importante para a humanidade porque possibilita o registro de informações relevantes que ficaram acessíveis para as próximas gerações.

Na **comunicação escrita** deve-se prestar atenção ao uso de pontuação e normas gramaticais, além de ter cuidado com a apresentação visual da mensagem.

Comunique-se com firmeza, assertividade, decore exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escreve.

Por exemplo: ao escrever um e-mail, ou digitar um documento oficial, verifique se a pontuação e a gramática estão corretos.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A **comunicação virtual** deve ser vista como um dos principais pontos de atenção para que as empresas consigam fidelizar consumidores, atrair novos clientes e mantê-los engajados aos negócios.

A Comunicação virtual ajuda as organizações a manterem-se ligadas e a continuarem com seus negócios em funcionamento.

Dicas que podem ajudar:

- ❖ Se estiver organizando uma reunião, seja claro quanto ao objetivo e comunique-os aos participantes;
- ❖ Garanta sempre uma agenda clara e organizada para suas reuniões virtuais;
- ❖ Tente substituir *slides* muito densos por tópicos mais curtos e objetivos.

Além disso, vale ressaltar que ter uma boa comunicação virtual, também irá ajudar com o aumento da clientela, melhora o posicionamento de mercado e trabalha a percepção desejada pela empresa junto a seu público-alvo de forma a otimizar os resultados.

Por exemplo: quando tiver uma reunião com pessoas que estão em outro cidade, estado, país... procure certificar-se que a conexão virtual esteja bem estabelecida e que sua mensagem está sendo bem transmitida aos demais.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Nesta parte do PI a equipe decidiu falar e dar dicas de como ter uma comunicação eficaz escrita e falada, tanto no ambiente de trabalho, quanto na comunicação interpessoal. Falamos também um pouco de como é importante e benéfico para nós nos comunicarmos melhor e de forma mais assertiva, e claro, prezando sempre a educação e o respeito.

<https://youtu.be/I8NSZiGpOWo>

4. CONCLUSÃO

Nosso PI. (Projeto Integrado) é focado em apresentar a Comunicação Eficaz nas empresas, e também no nosso dia a dia, em nossas interações formais e informais, dando algumas dicas de como trazer isso para a vida dos leitores deste PI de uma forma simples, que soe natural em suas confraternizações.

Apresentamos a empresa **Rota Seguros** como nossa empresa base para este trabalho, usando das informações que nos foi disponibilizadas para falar com mais afinco sobre as relações e convivência de seus funcionários e refletir sobre o comportamento das pessoas nas organizações de forma geral.

Também foram citadas as diferentes formas de comunicação e como fazer cada uma delas de forma eficaz, sempre ressaltando a importância de ser claro, objetivo, verdadeiro e transparente com o receptor da mensagem, e claro que sempre com muita educação também.

REFERÊNCIAS

<https://www.ibccoaching.com.br>

<https://www.slacoaching.com.br>

<https://rockcontent.com.br>

<https://www.socix.com.br/>

<https://viviansalas.com.br/>

<https://escolasanti.com.br/>

<https://www.correio24horas.com.br/>

<https://manualdohomemmoderno.com.br/>

<https://www.psicologoeterapia.com.br/>

<https://integracao.com.br/>

<https://servicos.capesesp.com.br/>

<https://www.marketing-vendas.pt/>

<https://www.stoodi.com.br/>

ANEXOS