



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**<ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO DE RECURSOS  
HUMANOS>**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**<MM EMPÓRIO DE CARNES LTDA>**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<ADMINISTRAÇÃO - GESTÃO DE RECURSOS  
HUMANOS>

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<MM EMPÓRIO DE CARNES LTDA>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

DAIANA APARECIDA PELAQUIM CONTINI ,  
RA 1012022100529

HELENA MARIA MAXIMIANO BISCO,  
RA 1012022100564

RAFAEL MAXIMIANO BARBOSA FERREIRA,  
RA 1012022100139

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>6</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	11
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	19
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>26</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste contexto vamos retratar a importância da comunicação entre as equipes no contexto organizacional, e os impactos relevantes que a empresa nos apresenta, e fatores que expressam para obter um excelente trabalho com a equipe.

O mercado de hoje é muito competitivo, portanto, detalhes mínimos que tornam as empresas uma referência à frente de outras, se torna viável em relação à estratégia corporativa, onde a organização analisada neste projeto, enfatiza o comprometimento com a marca, vestir a camisa com paixão, respeito e diversidade com todos os clientes, colegas de trabalho, líderes, fornecedores. Onde busca ser a melhor empresa do ramo de boutique de carnes da região.

Atualmente, os empresários dão muita importância ao meio digital, quanto mais pessoas souberem do seu trabalho, mais retorno terão, uns fatores atacam uma maior competição em as corporações que passam por um padrão de qualidade, produtividade e atributos, isso requer uma gestão que considere as pessoas e seu maior valor, ressaltando também que a comunicação é importante para o trabalho, e para o preparo das equipes, valorizando a capacidade intelectual, portanto, as pessoas na sua maior capacidade criativa, levam as empresas a atingir o diferencial no meio de tanta competição.

Frente às perspectivas apresentadas, analisamos que uma boa comunicação no ambiente de trabalho e social, evita que as informações sejam divulgadas e transmitidas de uma forma inadequada. Assim, a comunicação eficaz é uma ferramenta fundamental para uma gestão empresarial, ela coopera nos resultados almejados e quando bem trabalhada em todas as suas nuances, auxilia na integração entre colaboradores, gestores e clientes.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

### MM EMPÓRIO DE CARNES LTDA ( RANCHO TORO)

A Empresa MM Empório de Carnes LTDA, atua há 2 anos e 11 meses no mercado, trazendo um novo conceito em carne selecionada, sabor, qualidade, padrão e origem, presente desde do rancho até a mesa do consumidor. Onde o comprometimento com o consumidor é oferecer uma grande variedade de cortes de carnes selecionadas ( Angus, Wagyu, Hereford, Ancho, T-Bone, Picanha, Fraldinha, Maminha, Chorizo, Short Rib, Tomahawk), Carne de Cordeiro, Suínos defumados, Peixes e Frutos do Mar, Embutidos Artesanais, Aves, Frios, Antepastos, Farofas, Sais temperados, Molhos, Vinhos, Acessórios para churrasco, etc... Trabalha incansavelmente para desenvolver e capacitar seus colaboradores, tanto no atendimento e na escolha da melhor opção do cliente. Proporciona eventos e workshops especializados, em como preparar um exímio churrasco.

A Empresa MM Empório de Carnes LTDA ( Loja 1) está localizada na cidade de Mogi Guaçu, e a Empresa Rancho Toro Alphaville LTDA ( Loja 2), localizada na cidade de Campinas.

Site: <https://rancho-toro.negocio.site>

CNPJ : 34.164.260/0001-14 ( Loja 1) - CNPJ :41.733.745/0001-47 ( Loja 2)

Setores: Comércio Varejista de Mercadorias em Geral com predominância de Produtos Alimentícios - Minimercado, Mercenarias e Armazéns.

Tamanho da Empresa: 8 funcionários

Sede: Mogi- Guaçu, São Paulo

Tipo: Empresa Privada

Localidades:( Loja 1) Rua Avenida Padre Jaime nº 2.350, Bairro Vila Ricci - Cep: 13.844-070 - Mogi Guaçu, SP. ( Loja 2) Rua Umbu, 68 - Sala 11, Loteamento Alphaville Campinas - Cep: 13.098-325 - Campinas, São Paulo- Brasil.

Telefones: (19) 3861 - 1704 - (19) 97407 -9801 - (19) 99728 - 9082

E-mail - [contato@ranchotoro.com](mailto:contato@ranchotoro.com) br - [alphaville@ranchotoro.com.br](mailto:alphaville@ranchotoro.com.br)

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

A empresa MM Empório de Carnes LTDA dispõe de diversas capacidades para revitalizar, inovar, aprender, se preparar e se ajustar a constantes mudanças dentro do seu ambiente organizacional. A missão é ser a melhor empresa e marca do ramo de Boutique de Carnes selecionadas da região, tendo comprometimento com a marca, vestir a camisa com paixão, respeito e diversidade com todos os colegas de trabalho, líderes e fornecedores dessa nossa organização. Tem um bom clima organizacional, um dos esforços que a empresa faz e pede sempre nas reuniões com a linha e os colaboradores, a importância de manter um bom clima entre eles, o respeito é primordial, buscando assim um bom relacionamento, ter um ambiente transparente, e a medição é na base da conversa, ter um diálogo aberto, como está indo, como melhorar. A empresa não tem uma pesquisa de clima organizacional realizada, por ser uma empresa pequena.

Nas reuniões o gestor conversa no grupo para entender como está indo, se está tudo bem, orienta cada dificuldades e também conversar individualmente, que é mais assertivo, faz uma conversa individual com os colaboradores, observando como está o clima, como eles sentem, como eles estão avaliando o clima da empresa e tudo mais, falando de forma unânime eles têm um feedback positivo de todos eles.

Os principais fatores que atrapalham o trabalho em equipe, no relacionamento, que comprometem bastante as coisas, são os fatores confiança entre as pessoas na equipe, e o gestor tenta deixar bem próximo dele, entre eles e sempre oferecendo um clima organizacional positivo, o outro ponto também é o Ego de cada pessoa porque é um ponto que gera uma competitividade maior, e para que gera uma estabilidade na equipe, o gestor sempre tenta controlar isto, mantendo sempre bem alinhados quem são as pessoas responsáveis, o organograma desenhado para que os colaboradores saibam quem é o líder, gerente geral, quem são os sócios, e as responsabilidades de cada um,

para evitar este tipo de ruídos, evitando assim trabalhar pisando em ovos, e ficar pensando muito como falar e como fazer. Para o gestor a confiança é primordial, pois a empresa busca pessoas mais voltadas com o papel de protagonistas, pessoas que querem virar o jogo junto com a empresa, pessoas positivas, pessoas para cima, porque pessoas negativas e insatisfeitas, que reclamam de tudo, são posturas que a empresa não tolera dentro do seu ambiente organizacional. Por isso que a empresa provoca na equipe e busca na equipe para manter sempre um clima positivo e que os ajudam a encontrar resultados na empresa como todo.

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

Atualmente, umas das principais características procuradas no mercado é saber trabalhar em equipe. Buscar essas melhorias faz com que os colaboradores criem habilidades e comecem a fazer a diferença, por exemplo, o aumento da produtividade. A interação da equipe favorece também a capacidade de agregar valor e de gerar confiança, proporcionando um ambiente saudável e positivo. Com essa motivação os colaboradores se sentem mais motivados e preparados para as oportunidades da empresa. Trabalhar em equipe é preciso de compartilhamento, Assim os resultados alcançados chegam ao objetivo final . As Empresas valorizam profissionais capazes de gerir e motivar os colaboradores buscando sempre o desenvolvimento da equipe e os melhores resultados. Administrar conflitos, desenvolver a habilidade de conversar para esclarecer os fatos e conciliar, assim gera confiança e afeição da equipe. Comunicação, saber valorizar a comunicação é fundamental para o trabalho em equipe, escutar e falar na hora certa, para que o ambiente se torne agradável e produtivo. Proatividade, tomar atitudes é o ponto positivo. Inovar é primordial para o crescimento da empresa e dos profissionais. Confiança é fundamental para desenvolver a confiança entre as pessoas que estão à sua volta. Inovar é fundamental para o crescimento profissional e também da empresa. Quando uma equipe sabe muito bem o objetivo que precisa alcançar, todos trabalham melhor, estando aberto ao trabalho em conjunto e afaste-se do individualismo. Empatia, é o segredo para saber escutar e compreender o outro, acolhe as diferenças e percebe como podem ser positivas e enriquecedoras para a equipe. Flexibilidade é necessária no trabalho em equipes, pois ela ajuda a conciliar idéias e

experiências, está relacionada com o respeito ao outro e à compreensão de que nem sempre as coisas serão do seu jeito. Respeito às diferenças é também valorizar o colega, é fundamental não deixar o Ego tomar conta no trabalho em conjunto, saiba seu valor real e reconheça o dos outros, pois somados são eles que levarão a equipe aos melhores resultados. Autoconhecimento e inteligência emocional, favorece a comunicação e o relacionamento interpessoal e ajuda no comprometimento com o trabalho em equipe. Antes de saber lidar com os sentimentos do outro, precisamos aprender a lidar com os nossos, para não sermos levados pela impulsividade. o autocontrole ajuda a lidar com conflitos e imprevistos de forma segura e assertiva, através do equilíbrio entre emoção e razão.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA, vem desenvolvendo um trabalho consciente, na qual o fator atribuído pela empresa é capacitar e motivar seus colaboradores, o principal fator que mede a motivação, o engajamento, o clima organizacional é a confiança mútua. Quando a equipe tem a confiança no gestor e no seu propósito, e no que o gestor quer fazer e quer construir, e também quando eles transmitem o mesmo, quando estão fazendo um bom trabalho, a base é a confiança, isto vai fomentando todo, engaja, garante, e o gestor engaja também, fazendo um processo onde todos ganham, quando bate as metas, a empresa paga um prêmio para os colaboradores, incentivando sempre mais em alcançar as metas. Assim mantém um clima organizacional positivo, dando condições de trabalho, em ter um lugar arejado, gostoso para as refeições, para um descanso, para uma pausa, para um café, isto a empresa consegue promover para os colaboradores e dar uma tranquilidade, agregando um resultado muito interessante para a empresa.

As reuniões integram uma parte importante da rotina da empresa, são fundamentais para ajudar no processo de tomada de decisões e também para certificar-se de que todos os colaboradores estão na mesma sintonia. elas tem alguns formatos, têm semanal, a gerente geral conduz com a equipe toda, fala sobre as demandas da semana, é o momento de discutir as questões que precisam ser desenvolvidas junto com a equipe, e a equipe ajuda nas tomadas de decisão, e juntos deixam a semana produtiva, e o tempo das reuniões consiste em 1 hora, o máximo para ser produtiva. Temos reuniões diárias, quando o líder conduz, acompanha todo o desenvolvimento das atividades para atingir as metas. E por fim a reunião mensal, que

são com os sócios com toda a equipe, para falar de metas, falar dos resultados atingidos, ouvir como foi o mês, ou melhoria no mês, etc...

A organização concede benefícios aos colaboradores, de acordo com o acordo coletivo, do segmento do ramo e todos os benefícios, que são elegíveis no acordo coletivo, são previstos na legislação, além disso também fornece uma bonificação de alimentos dentro do açougue no valor de duzentos reais por mês para cada funcionário, então dentro desse valor os colaboradores podem retirar em produtos da loja como se fosse um vale alimentação. Por tanto a empresa MM Empório de Carnes LTDA preza muito por alguns comportamentos individuais e que agregam em um trabalho em equipes, os colaboradores trabalham muito juntos, às atividades por mais que sejam individuais impactam também nas atividades de equipe. A empresa trabalha um método de premiação de resultados, no atingimento pensando na equipe, a empresa não faz premiação individual, ou seja, a equipe trabalha juntos, atingindo os resultados em conjunto, para atingir o prêmio é uma forma de fomentar o trabalho em equipe e atingir o resultado que a empresa precisa.

“Trate sempre os seus funcionários exatamente como quer que eles tratem os seus melhores clientes.” ( Stephen Covey )

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

As dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes das organizações, que o trabalho em equipe é essencial para a geração de resultados efetivamente significativos dos negócios (Patrick Lencioni). O caminho para diminuir os possíveis problemas que ocorrem nos trabalhos em equipe é identificar e entender as dificuldades. Vencer esses problemas é o que garantirá a continuidade dos negócios. Os desafios abordados pelo escritor são: Falta de confiança, algumas situações podem tornar um indivíduo vulnerável, quando os integrantes da equipe sentem medo ou

receio de demonstrar essa vulnerabilidade , provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. O líder diante dessa situação é edificar uma base de confiança sólida. Explicar aos colaboradores a importância da confiança, de que todos estão unidos por uma boa intenção. Medo de conflitos, os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou discordar de alguma opinião. Falta de comprometimento, faz com que os membros tenham medo de conflitos, a omissão das discussões provoca a falta de comprometimento. Evitar responsabilidades, com a falta de comprometimento da equipe ocasiona a dificuldade de assumir responsabilidades. Falta de atenção aos resultados, quando o integrante da equipe foca sua atenção aos próprios interesses em detrimento às necessidades da empresa.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA, ressalta que a principal ferramenta para lidar com os conflitos no dia a dia é o Feedback. Por ser uma empresa pequena, não há stress, mas existem conflitos, e é importante que aconteça conflitos para sempre evoluir, uma boa gestão de conflitos significa que a empresa tem o Feedback como uma de suas políticas, ou seja, o colaborador fala e também escuta o que o profissional tem a dizer, assim há uma troca. Receber um Feedback é como um presente, ou seja, ao ouvir o Feedback faz uma avaliação interna, e reflita se tem algum ponto a ser melhorado.

Na nossa equipe, tivemos muitas dificuldades no início para desenvolver o projeto integrado, até engajar, resolver as situações, como escolher a empresa, realizar as perguntas na empresa real, e chegamos juntos no ponto comum, nos interagimos muito e foi muito gratificante para todos nós. O respeito e a confiança foram a base para realizarmos esse projeto integrado.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

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

A comunicação escrita pode ser algo bem complexo levando em consideração as várias formas de interpretação pessoal de cada um. A mensagem deve ser sempre objetiva, de maneira que o leitor consiga interpretar com clareza, direcionamento, e com as palavras corretas, para que compreendam a informação de maneira clara e confortável. O problema é que muitas empresas não levam a escrita de um funcionário, como um problema grave e também como algo que seja relevante, o que é um erro grave. Uma mensagem com erros ortográficos, com pouca clareza, pode fazer um cliente sentir que está sendo mal atendido, pode gerar uma desconfiança no trabalho procurado, e também, tira a credibilidade de uma maneira brusca.

A comunicação escrita dentro de uma empresa precisa ser focada em assuntos relacionados apenas à instituição. Sem espaço para assuntos pessoais, brincadeiras, porém não significa que a mensagem precisa ser arrogante ou mal educada. Precisa sempre ser objetivo, e sempre se referir diretamente aos assuntos de maneira astuta e educada, mostrando respeito e evitando constrangimentos.

O repertório precisa ser respeitado, escrevendo na primeira pessoa do singular ou plural, e evitando mudar a abordagem no meio do texto.

Citarei algumas regras ao mandar uma mensagem:

- Definir o objetivo da mensagem, o que eu realmente quero dizer.
- Iniciar com cumprimento.
- Dar ênfase nas boas notícias no começo do parágrafo.
- Notícias desagradáveis devem ocupar o segundo parágrafo.

- Usar um espaço menor e ser breve nas notícias ruins.
- Revisar a mensagem, visando não ter erros gramaticais.
- Não distrair ou confundir o leitor.
- Final do parágrafo sempre fechar com chave de ouro, boas notícias de novo.

Precisamos entender que as palavras não tem sentido único, e que muitas vezes são interpretadas de maneiras diferentes, segundo cada leitor. Sendo assim, é necessário que seja feita a revisão do comunicado, visando entender quais os possíveis significados que aquela mensagem pode passar.

Segundo Carneiro (2001), saber o público alvo é relevante na construção de adequação dessa mensagem. Ele aponta a importância de estar atento aos jargões de determinados campos profissionais. Isso porque a forma como se expressam em um lugar, não é correspondente em outros lugares.

Importante lembrar que, é sempre necessário uma neutralização dos regionalismos, e também de possíveis gírias locais.

Quando necessário dar alguma notícia ruim por e-mail, algum feedback negativo aos seus colaboradores em uma empresa, é imprescindível uma boa conduta, usando da sua empatia se colocando no lugar de quem lê, tendo autoridade para que a mensagem seja bem colocada e passe o que realmente deve passar. Sendo passado todos os pontos que estão em falta, e também o que pode ser feito para que haja uma melhoria.

É por meio da comunicação que nos relacionamos com o outro, que trocamos ideias, que influenciemos ou somos influenciados, que criamos a empatia, por isso, a mensagem escrita precisa ser sempre bem elaborada, bem pensada, pois ela pode criar ou desmoronar relações dentro de uma empresa. E fora dela também.

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Podemos nos comunicar de diversas maneiras. Uma delas é a comunicação oral. Porém, como em todos os tipos de comunicação, o cuidado ao transmitir uma mensagem é algo crucial. Como dizem “comunicação não é o que você diz. É o que as pessoas entendem.” Infelizmente, quando nos comunicamos, não podemos garantir que o que estamos dizendo, será interpretado da maneira que queremos. Isso porque, ao passar a mensagem, sofremos várias influências, sendo elas: interesses individuais, conhecimento do tema, idioma, entre outros. Mas há uma maneira de minimizar essas influências, que é ter domínio da linguagem, conhecimento dos interesses destas pessoas, e também empatia.

Uma forma de comunicação oral dentro das empresas, são as reuniões. Nas reuniões, o condutor deverá dominar as técnicas de comunicação oral e ter conhecimento suficiente para agir diante do grupo, seguir uma pauta, dar ouvido e espaço aos colaboradores e estipular um tempo para a reunião, são algumas das técnicas.

Segundo HINDLE (1999) os objetivos mais comuns de uma reunião se enquadram nestes exemplos:

- Transmitir informações ou conselhos
- Divulgar instruções

- Mediar conflitos
- Tomar ou implementar decisões
- Gerar ideias criativas
- Apresentar propostas para discussão e/ou decidir sobre elas

E após identificar o objetivo da reunião, é necessário direcionar os próximos passos, como:

- Escolha dos participantes
- Quantidade necessária de pessoas envolvidas
- Condições em que essa reunião deverá ser realizada

A perda de foco e de objetividade em uma reunião, pode fazer com que ela dure mais do que é necessário, fazendo com que haja perda de produtividade, e ainda não obtenha os resultados desejados. Por isso a comunicação oral, sendo objetiva, é eficaz.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA conta com reuniões diárias entre os líderes, as quais eles alinham os pontos, e uma reunião semanal com os colaboradores. São feitas reuniões individuais e também coletivas, onde eles fazem o levantamento sobre o que é necessário ser conversado, os pontos que precisam ser alinhados, mudanças e definições da semana.

Quanto a comunicação externa, no caso de haver alguma reclamação, ela vem sempre via WhatsApp, e então eles preferem fazer uma ligação para o cliente, para que seja solucionado via oral, e não conte com equívocos de uma escrita mal colocada.

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

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

1 - A comunicação faz parte de nossa vida, e, para que ela seja eficaz, é necessário que haja o entendimento entre as partes envolvidas. Quando nós não nos comunicamos direito, acaba desgastando as relações, sejam elas de trabalho ou familiares. Afinal uma informação corrompida ou distorcida pode comprometer relações por anos. Porém, comunicar-se de maneira eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido. Uma comunicação eficaz é quando falamos integralmente compreendido pelo interlocutor. Quando nossa intenção é compreendida e a interpretação do interlocutor é fiel ao que tentamos transmitir. Precisa ser feita de forma que corte ruídos externos, impeça desentendimentos e não cause frustrações. No nosso trabalho qualquer erro pode prejudicar o negócio e criar uma bola de neve de desinformação que prejudica todos os envolvidos. Alguns princípios são fundamentais para que a comunicação ocorra da forma correta: Exige que nos dediquemos a ouvir o outro; Deve ser tanto verbal quanto não verbal; Controle das emoções e das situações estressantes; Enfatizar e demonstrar ideias. Assim a comunicação eficaz é aquela que atinge com efetividade seu objetivo, qual seja, transmitir uma mensagem com clareza, por meio de diversos canais de comunicação. Não tenha medo de fazer perguntas, se você não entendeu algo que foi dito ou precisa de maiores explicações, não hesite em questionar. A comunicação só é efetiva quando a mensagem é transmitida claramente. Fale sempre com a maior clareza possível, esse é um hábito que precisa ser exercitado, pois estamos muito acostumados a pensar na próxima coisa que precisamos falar e não prestamos atenção se a mensagem já transmitida foi clara o bastante. Pronunciar as palavras com clareza e com tom de voz adequado, ajuda que a mensagem seja bem recebida sem gerar desentendimentos ou desconforto. Saber explicar um assunto torna a comunicação mais eficaz, e se possui

conhecimento a respeito de algo, demonstre através de uma breve explicação esclarecedora, isso convence as pessoas de que vale a pena te ouvir. Para nos comunicar usamos mais de um tipo de linguagem, o tom de voz, a expressão facial e os emojis mudam o tom da conversa. Para demonstrar segurança devemos cuidar da postura, prestar atenção nas mãos. Ter cuidado com a conversa em algum aplicativo de mensagem, atente-se para quem é seu interlocutor e use as mensagens a seu favor. Tenha empatia, essa habilidade eleva suas relações e conseqüentemente sua capacidade de se comunicar com as pessoas.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA ressalta que todas as decisões dos gestores deve envolver uma comunicação objetiva e precisa, até aquelas mais cotidianas. dentro da empresa qualquer tipo de comunicação mal feita, e-mail mal escrito, memorando com erros, telefones que não funcionam, informações confusas ou qualquer outro ruído na comunicação pode atrapalhar o processo de disseminação da linguagem corporativa. O feedback é uma ferramenta de suma importância para a eficácia do processo de comunicação na empresa.

2 - Vivemos num mundo cada vez mais conectado, já há algum tempo, a tecnologia é usada como principal recurso social, onde as pessoas têm liberdade para expor suas ideias sobre diversos assuntos. E o diálogo presencial, olho no olho, está cada vez mais escasso. A distinção entre as três formas de conversa é esmiuçada a seguir: Debate, ter um ponto de vista fixo e tentar convencer os outros de que se está certo. O debate costuma resultar nas opiniões existentes e resistir a mudanças. A discussão, tem em vista um resultado que se quer alcançar, mas estar disposto a ouvir e a aceitar a validade do ponto de vista alheio. A discussão geralmente leva a mudanças modestas de percepção e concessão. O diálogo, aborda uma questão com a mente aberta, tendo em vista compreender o ponto de vista dos outros, e talvez criar uma nova perspectiva. É típico que o diálogo chegue ao compromisso e ao desejo de mudar. Portanto o diálogo pode ser tanto uma conversa amável como uma violenta discussão, porém, costuma-se falar do diálogo como sendo troca de ideias onde se aceitam os pensamentos do interlocutor e os participantes estão dispostos a mudar os seus próprios pontos de vista. É essencial dominar a comunicação interpessoal, ou seja, saber conversar com clareza e eficiência, passando sempre uma boa impressão. Exemplo, acreditar naquilo que você está falando é essencial para que as outras pessoas também acreditem. Não tenha medo de ser sincero. Seja firme nas palavras, não gagueje, não use

eufemismo demais. Ouça de verdade, este é um conselho para vida, esteja totalmente presente durante uma conversa, afinal se você está dialogando com alguém, é porque isso te interessa, direta ou indiretamente. Fazer um esforço para prestar atenção e demonstrar claramente seu interesse pelo que o outro tem a dizer revela maturidade e valoriza a comunicação interpessoal. Responder também é uma maneira importante de demonstrar a presença verdadeira de um diálogo. E isso não diz respeito somente às respostas do que perguntarem a você, mas a tudo que indique que você está ou não compreendendo e observando as informações que estão sendo passadas, como um aceno de cabeça. Domine a linguagem corporal, o corpo fala, e fala muito além daquilo que é expresso diretamente por meio das palavras. Assim como o tom de voz e as expressões faciais, a linguagem corporal contextualiza emocionalmente o que está sendo dito, o que facilita a interpretação correta das intenções de quem fala e melhora a comunicação interpessoal. O nosso olhar se direciona seguindo o foco da nossa atenção, sendo assim, direcionar o olhar é uma maneira de demonstrar interesse e facilita a compreensão do que está sendo dito.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA vem norteando seus colaboradores para uma boa linguagem e conduta, para o atendimento ao público, oferecendo cursos para seus colaboradores, para que eles concluam um bom atendimento, resultando em vendas e na fidelização do cliente.

O diálogo regenera as relações humanas, e, para isso, não há aplicativo ou tecnologia que substitua uma boa conversa olho no olho.

3 - Na comunicação escrita todas as ideias, pensamentos, mensagens e dados têm de ser representados sob a forma de texto, seja em meio físico ou digital. Fazer uso da comunicação escrita pode ser benéfico enquanto se tenta transferir muita informação para um grupo de pessoas. Às vezes, os ouvintes não se conseguem lembrar de tudo o que uma pessoa diz e, dessa forma, é possível manter um registro do assunto a ser comunicado. Alguns exemplos comuns de comunicação escrita são blogs, e-mails, cartas, textos, slides e memorandos. É primordial que planeje o que vai escrever, um documento bem estruturado é a melhor forma de comunicação escrita que existe, mantenha-o simples, forneça apenas a informação necessária, e o principal objetivo da comunicação é transmitir a mensagem ao seu público de forma que ele a compreenda e interprete facilmente. Rever o que escreveu é sempre benéfico, ajuda a identificar erros

ortográficos ou gramaticais que tenha cometido no processo e possa ser capaz de corrigi-lo.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA vem nos mostrar os procedimentos e processos desenhados, que auxiliam os seus colaboradores no dia a dia. Por se tratar de uma casa de alimentação, a empresa contratou uma consultoria, uma nutricionista, onde ela criou processos dentro da loja, processos de manipulação de produtos, de armazenamentos, de limpeza de sala de manuseio, para cada etapa e processo que precisa fazer dentro da loja, existe um processo chamado POPS desenhado, tem um livro onde fica a fácil acesso para qualquer colaborador, para qualquer ponto de dúvidas ele possa consultar esse livro, além desse processo a empresa possui também um checklist de segurança, de medição de temperatura de câmara fria, freezer e refrigeradores , então todos os dias, abriu a loja os colaboradores têm que fazer a conferência nas temperaturas, meio período a mesma coisa, e antes do fechamento da loja faz a medição novamente e faz anotações de tudo, possui também checklist de higiene e cuidados com a equipe, a utilização de álcool na limpeza da loja e álcool gel e a utilização de máscaras, para o acompanhamento e cuidados durante a pandemia, e principalmente que ainda continua, então a loja para cada etapa e processo tem uma atenção, inclusive checklist no controle de estoque e controle validade, e tudo isto é descrito e tem processos desenhados, e diariamente os colaboradores precisam descrever e assinar para que este controle esteja sendo realizado de maneira correta, os processos ficam expostos, visíveis dentro dos pontos de atenção, principalmente na sala de manuseio que é o maior ponto de cuidado.

4 - A rede social é uma estrutura social composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns. As redes sociais são espaços virtuais onde grupos de pessoas ou empresas se relacionam através do envio de mensagens, da partilha de conteúdos, entre outros. Atualmente existem diferentes redes sociais, cada uma com um propósito e um público-alvo específico. O objetivo das redes sociais é basicamente conectar pessoas, então, é correto dizer que as redes sociais, genericamente falando, servem para a interação social. São os mais conhecidos Facebook, Instagram, linkedin, Twitter, Skype, Youtube, E-mail, Whatsapp, Messenger, Telegram, E-mail , facilitam muito a nossa vida, permitindo o contato com os familiares, amigos, colegas e até parceiros

profissionais de forma muito rápida, e as diferentes gerações têm reações diversas quanto ao uso.

Devemos ficar atentos uma vez publicada uma mensagem, é quase impossível apagá-la. A sua reputação é o seu maior alvo. Talvez uma postagem ou um comentário feito no calor da emoção possa causar prejuízos por muito tempo.

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 ao negócio.

A empresa MM Empório de Carnes LTDA aborda a importância do uso nas redes sociais, a fim de oferecer um atendimento rápido e objetivo. A empresa possui um mix de comunicação, são vendas diretas, publicidade, vendas por promoção, marketing, que potencializa a presença da marca no mercado, assim, ela consegue divulgar os seus produtos de forma assertiva, aumentando a possibilidade de vendas e criando vínculo com os seus clientes.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Nesta parte do projeto integrado, trazemos algumas dicas para ter uma comunicação eficaz.

Fizemos isso em forma de vídeo que foi postado em rede social ( Youtube).

Essas dicas são: Que a comunicação faz parte da nossa vida, e para que ela seja eficaz é necessário que haja entendimento entre as partes envolvidas. A comunicação falada de maneira errada, acaba desgastando as relações, sejam no trabalho ou familiares, assim comunicar-se de maneira eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido, ou seja, quando o que falamos é integralmente compreendido pelo interlocutor. Alguns princípios fundamentais para ter uma comunicação correta: Precisamos ouvir o outro, deve ser verbal, quanto não verbal; Não ter medo de fazer

perguntas, se não entender algo dito; Controlar as emoções e as situações estressantes; Demonstrar idéias, ter conhecimento de algo, isso ajuda as pessoas de que vale a pena te ouvir; Pronunciar as palavras com clareza e com o tom de voz adequado; Expressão facial; Ter empatia.

Também abordamos, como passar uma mensagem escrita eficaz, a mensagem escrita é algo muito complexo, exatamente pelo fato de que se ela não for bem colocada, ela vai ter outros tipos de interpretação, não exatamente aquele que você gostaria de passar. Uma das dicas, é sempre ler bastante o que você escreveu, e ter um objetivo realmente. Então, o que eu quero realmente passar para aquela pessoa que eu estou escrevendo? Às vezes uma palavra que você coloca que tem um sentido único, acaba com o contexto da mensagem. Tanto internamente, quanto externamente, como por exemplo no mundo empresarial, vamos supor que seja uma mensagem que você vai passar para um cliente, qualquer palavra mal colocada, mal escrita, pode tirar totalmente a credibilidade da empresa. Então o cuidado, é saber o objetivo daquilo que você está escrevendo, o que realmente eu quero dizer com isso? E ler bastante aquilo que foi escrito, pedir opinião de outra pessoa para ver se realmente aquilo que você escreveu está de acordo com aquilo que você quer dizer. Outro fator primordial é estudar bastante sobre a língua portuguesa, pois os erros ortográficos tiram totalmente a credibilidade da empresa. Então sempre pensar para escrever, ter objetividade naquilo que você quer passar realmente.

Abordamos também a comunicação virtual, é um tipo de interação que estabelece através de meios de comunicação à distância e que é caracterizado pela junção de grupos de indivíduos com interesses comuns que trocam experiências e informações em ambientes virtuais. A comunicação virtual deve ser vista com um dos principais pontos de atenção para que as empresas consigam fidelizar consumidores, atrair novos clientes e mantê-los engajados ao negócio. Benefícios da comunicação virtual: Visibilidade, audiência, criar relacionamentos, análise de resultados. os benefícios do mundo virtual se pode destacar o acesso a informações, a diminuição de barreiras culturais e territoriais, o desenvolvimento de habilidades e competências cognitiva, pesquisas e projetos colaborativos e também a comunicação virtual ajuda em setores de vendas como economia, propagandas, vendas on line.

Abaixo segue o link do vídeo no Youtube.

<https://youtu.be/qiYUToVQNrY>

## 4. CONCLUSÃO

Concluimos esse Projeto Integrado com grande aproveitamento e aprendizado sobre os temas abordados, temas de suma importância para cada um de nós. Foi de grande valia para o nosso crescimento pessoal e profissional.

Foi desafiador, tanto pelo tempo que demandou tal projeto, quanto pela entrevista com o gestor, e quanto pela distância de cada membro da equipe, e seus afazeres pessoais, porém, nós interagimos muito e foi gratificante para todos nós. Foi de essencial importância para o nosso aprendizado e uma experiência de uma riqueza imensa.

A entrega de cada membro dentro de sua limitação, a elaboração dos textos através de muita pesquisa e estudo, o desdobramento do projeto, tudo isso serviu para nos amadurecermos de uma forma mais enriquecedora.

Pudemos aprofundar ainda mais nas questões sobre como trabalhar em equipe, as dificuldades para se trabalhar em equipe, e a eficácia na comunicação escrita e oral, e comunicando de forma eficaz, em como são desenvolvidas em uma empresa real, e como foi relevante para o nosso dia a dia.

E mencionando a importância desse tema na empresa escolhida. Trouxemos aqui, a empresa MM Empório de Carne LTDA, que nos ajudou e ensinou muito nesse processo.

Enfim, entregamos esse trabalho com alegria e na certeza que fomentou muito nosso aprendizado na forma de trabalhar em equipe.

“Só o trabalho em equipe pode fazer algo bom se tornar sensacional”.( Mariana Gil).



## REFERÊNCIAS

[www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)

[www.blbbrasil.com.br](http://www.blbbrasil.com.br)

[www.meupositivo.com.br](http://www.meupositivo.com.br)

[www.blog.moveedu.com.br](http://www.blog.moveedu.com.br)

[www.blog.ambra.education](http://www.blog.ambra.education)

[www.ibccoaching.com.br/portal](http://www.ibccoaching.com.br/portal)

[www.pontomais.com.br](http://www.pontomais.com.br)

[www.pontotel.com.br/missao-visao-e-valores-empresarial](http://www.pontotel.com.br/missao-visao-e-valores-empresarial)

[www.pensador.com](http://www.pensador.com)>stephen\_covey

[www.slacoaching.com.br](http://www.slacoaching.com.br)

[www.viacarreira.com](http://www.viacarreira.com)

[www.apetrecho.digital](http://www.apetrecho.digital)>comunicacao-eficaz

[www.conceito.de](http://www.conceito.de)

[www.usjt.br](http://www.usjt.br)

[www.br.indeed.com](http://www.br.indeed.com)

[.m.meu](http://.m.meu) artigo.brasilecola.vol.com

[www.42frases.com.br](http://www.42frases.com.br)



# ANEXOS

Organograma feito pelo gestor da empresa MM Empório de carnes LTDA.

