



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

QUIOSQUE BAR

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

QUIOSQUE BAR

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFA.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFA. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ANA LAURA OLIVEIRA SPINELLI, RA
1012022101410

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	7
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	7
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como principal objetivo a análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, cujo propósito é realizar uma pesquisa sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real, que no caso foi escolhida a empresa Quiosque Bar, e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estão reunidas. A principal finalidade é pontuar os principais desafios em se desenvolver uma boa comunicação e destacar algumas sugestões de melhorias na comunicação dentro de organizações.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Razão social: GIOVANNI SILVIERI RIBEIRO & CIA LTDA.

Nome fantasia: QUIOSQUE BAR.

Atividade: Bar, Lanchonete e restaurante.

Cnpj: 44.068.279/0001-10.

Endereço: Avenida Antonio Costa, Centro, Cep 13990-000, Espírito Santo do Pinhal.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Nessa unidade de estudo serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Uma equipe é um grupo de pessoas que trabalham em conjunto tendo em vista o mesmo propósito. Os comportamentos individuais influenciam muito em uma equipe, a comunicação é o ponto chave. Alguns comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes são:

- Divisão das tarefas: dividir os papéis e distribuir as tarefas melhora a produtividade e não sobrecarrega os colaboradores. Um método que ajuda a organizar os serviços é o 5w2h;
- Tom de voz utilizado: o tom de voz em um diálogo tem que ser neutro para o receptor da mensagem entender da melhor forma possível, o que evita maus entendidos. Controlar as emoções é o ponto principal;
- Escutar: para se ter uma comunicação eficaz é necessário escutar o que o outro tem a dizer, e disponibilizar atenção total para compreender tudo o que foi dito;
- Perguntar: fazer boas perguntas auxiliam a reforçar a ideia discutida, além de poder complementar a ideia original;
- Respeito: respeitar a diversidade e individualidade de cada indivíduo, saber se conformar que existem opiniões divergentes e como se impor sem desrespeitar o próximo.

Existem um conjunto de fatores que proporcionam um bom convívio entre os colaboradores e os seguindo auxiliam para um ambiente mais harmonioso.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Trabalhar em equipe não é uma tarefa fácil, pois as pessoas são divergentes umas das outras, cada um tem uma personalidade, gostos e ideias diferentes. As principais dificuldades em se trabalhar em equipe são:

1. **Compreensão:** um dos principais desafios quando se trata de trabalho em equipe é compreender o que o outro quer dizer, ou seja, o receptor captar corretamente a mensagem emitida pelo emissor.
2. **Falta de empenho:** quando um dos membros de uma equipe não exerce sua função corretamente ou não a completa, isso acaba desviando a função para outro colaborador, o que acaba sobrecarregando e gerando um desequilíbrio no trabalho, o que proporciona uma diminuição de produtividade.
3. **Polarização:** em uma comunicação polarizada nenhum dos lados se escuta, as opiniões são extremamente opostas e não há abertura para uma nova análise.

Esses são os problemas mais comuns de comunicação que ocorrem no Quiosque Bar.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Tanto na comunicação escrita como na oral, o que vai torná-la eficaz é a capacidade do receptor interpretar a mensagem.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para uma comunicação escrita eficaz é necessário conhecer todos os tipos de texto e escolher o mais adequado para a ocasião, alguns exemplos de tipos de textos são: narração, argumentação, relato, exposição e descrição. Todo texto deve ter uma introdução, um desenvolvimento e uma conclusão.

Para um texto ser bem escrito necessita de uma boa formatação, apresentação visual, coerência com o perfil do público e ser bem claro, ou seja, de fácil entendimento.

Exemplo de comunicação escrita do dia-a-dia:

- Uma porção de batata com bacon e cheddar, um suco de laranja com açúcar e gelo, e uma cerveja Skol 300ml.

Esse é um exemplo de uma mensagem clara e objetiva, no caso o pedido escrito pelo garçom, e também foi muito importante a comunicação oral para o garçom anotar, que está especificando a quantidade e tipo do pedido, o que evita possíveis erros de interpretação do cozinheiro ou responsável que receberá a mensagem.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral pode ser de maneira formal e informal. A comunicação formal é aquela que observa alguns modelos e canais determinados pela empresa, normalmente ocorre de maneira escrita, como email corporativo, memorando, carta, etc. Já a comunicação informal não utiliza canais oficiais da organização, como uma conversa rápida de corredor.

As reuniões são de extrema importância para uma organização, as técnicas para se conduzir ou participar de uma reunião está muito relacionada com a preparação para a reunião como:

- Definir os assuntos com clareza e objetividade: definir pautas é definir prioridade, o que auxilia na clareza da mensagem;
- Exigir preparação prévia dos colaboradores para a reunião: enviar para cada colaborador o assunto da reunião, assim eles poderão pensar a respeito antes e poderão trazer opiniões mais sólidas e novas idéias;

As reuniões realizadas pelos gestores do quiosque bar são realizadas em um ambiente mais casual e fora do horário de trabalho, como é um ambiente que não permite muitas pausas eles preferem se reunir nos dias que estão de folga, normalmente de segunda que é quando o estabelecimento não abre. Como é uma organização recente, as reuniões costumam ser mais rotineiras e utilizam técnicas para participar em reuniões semelhantes à apresentada.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEQB.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Para uma comunicação ser considerada eficaz é necessário que haja o entendimento de ambas as partes envolvidas.

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

Existem três elementos da comunicação: emissor, receptor e entendimento. Sendo o entendimento da mensagem o principal objetivo.

A maneira que a mensagem é transmitida é de extrema importância, no entanto se deve controlar as emoções, que muitas das vezes é notada pelo tom de voz, cadência e volume. As emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito.

Para de ter a compreensão da mensagem é necessário saber ouvir, ou seja, prestar atenção, diminuir o ritmo, para assim, realmente estar presente no momento.

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

O diálogo é uma conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições.

Na estruturação do processo de diálogo, sempre fale e garanta que os outros falam em primeira pessoa.

No diálogo se constroem relações pessoais e profissionais.

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

Diferente da comunicação oral, a comunicação escrita não tem como colocar entonação ou gestos, o que oferece um certo desafio em sua execução.

Para uma comunicação escrita mais eficaz é necessário conhecer os diversos tipos de texto existentes, pois assim, fica mais fácil encaminhar a mensagem. Todo texto tem uma estrutura, como introdução, desenvolvimento e conclusão.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

Para a comunicação virtual é preciso um cuidado a mais no que é escrito, por onde é escrito e como é escrito. Há diferentes tipos de meios de comunicação como whatsapp, LinkedIn, Instagram e cada um é usado para uma ocasião. Os mais usuais quando se trata de comunicação virtual para o ambiente de trabalho seria o email corporativo.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Comunicando de forma eficaz:

- O que é comunicar-se? É conseguir transmitir ao receptor a mensagem correta e da melhor forma que puder.
- Os três elementos da comunicação: o emissor, que é aquele que transmite a mensagem, o receptor, que é aquele que recebe a mensagem e o entendimento, que é o resultado da comunicação.
- Comunicação escrita: tem que ter um texto bem elaborado e claro, ou seja, de fácil entendimento, tomar cuidado com o tipo de linguagem e tipo de texto escolhido, é importante que haja introdução, desenvolvimento e conclusão. Pode ser usado como ferramenta editor de texto
- Comunicação oral: deve-se tomar cuidado com o tom de voz ao se passar uma mensagem, o que é essencial na comunicação oral, também atentar-se a postura, gestos e vestimentas, pois se classifica como comunicação não verbal.
- Saber ouvir: saber ouvir é estar totalmente presente ao momento, assim, é um dos pontos chaves para haver o entendimento.

Link do vídeo do YouTube: <https://youtu.be/pTDKyyOjo0w>

4. CONCLUSÃO

Concluo esse trabalho com muita satisfação, pois consegui colocar em prática os temas estudados. Foi abordado o tema "comunicando de forma eficaz" e dentro do mesmo há várias ramificações como: comunicação oral, comunicação escrita, comunicação virtual, o que se torna uma comunicação eficaz.

Foi analisada a comunicação na empresa Quiosque Bar que foi essencial para esse trabalho. A maior dificuldade encontrada foi o entendimento de ambas as partes.

Contudo, foram apresentadas soluções plausíveis como mais reuniões, o que aumentará o diálogo entre os envolvidos, mais empenho de todos os colaboradores e organizar os serviços utilizando o método 5w2h.

REFERÊNCIAS

CONVICTIVA. 2021. Disponível em:

<http://www.convictiva.com.br/artigos/polarizacao-na-comunicacao-como-fugir-dela/>

FURTADO, Marcelo. Disponível em:

<https://blog.convenia.com.br/comportamento-no-mercado-de-trabalho/>

MARQUES, José R. 2020. Disponível em:

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/importancia-em-se-respeitar-o-proximo-no-trabalho/>

MJ CAPACITAÇÕES. 2013. Disponível

em:<https://www.mjcapacitacoes.com.br/trabalho-em-equipe/>

OTIMIZA. 2022, Disponível em:

<https://www.otm.com.br/2022/01/10/a-importancia-de-fazer-boas-perguntas/>

RENNO, Rodrigo. 2020. Disponível em:

<https://rodrigorenno.com/artigos/comunicacao-formal-e-informal-resumo/>

SANTOS, Virgílio F. M., 2018. Disponível em:

<https://www.google.com/amp/s/www.fm2s.com.br/entendendo-sobre-equipes-o-que-um-a-equipe/>

SEBRAE. 2021. Disponível em:

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/como-organizar-a-empresa-dividindo-responsabilidades,a1de080a3e107410VgnVCM1000003b74010aRCRD#:~:text=Dividir%20os%20pap%C3%A9is%20e%20alocar,responsabilidades%20por%20uma%20%C3%BAnica%20pessoa.>

UFABC JR. 2022. Disponível em:

<https://ufabcjr.com.br/6-dicas-para-conduzir-reunioes-que-funcionam/>