



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<SICOOB>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<**SICOOB**>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

FERNANDA R. B. DE SOUZA, RA 1012020100359

MICHEL LOURENÇO, RA 1012022101198

EDILENA AP. LIMA DOS SANTOS, RA 1012022101090

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	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9-10
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	11
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14
ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

A empresa escolhida foi a SICOOB (Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil), Foi fundada em 1997, tem sua matriz localizada em Brasília - DF e é o maior sistema financeiro cooperativo do Brasil com mais de 6 milhões de cooperados.

Nele realizaremos um estudo sobre a COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL.

No mundo contemporâneo onde o acesso aos meios de comunicação é cada vez mais fácil traz também uma questão, que é a qualidade e a clareza da informação.

Muitas empresas investem em sistemas de tecnologias para aumentar a velocidade de produção e ter maiores resultados, levam em conta os dispositivos a serem utilizados como computadores, tablets, smartphones, programas e aplicativos, mas em parte muitas vezes não levado em consideração, é como se dá a comunicação eficaz entre os membros, a clareza do conteúdo que cada um recebe a informação, visando o total entendimento das questões abordadas. De nada adianta uma tecnologia de ponta em termos de transição de informação se o emissor não tiver a certeza que o receptor entendeu de fato a cerne da informação.

Neste projeto trataremos de assuntos referentes a maneira como é feita a comunicação, os meios utilizados e o retorno de resposta entre as equipes. Traremos um estudo na prática como é feita a dissolução da informação, como os colaboradores recebem, debatem e tratam a comunicação enquanto equipes

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A SICOOB (Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil), inscrita no CNPJ 04.891.850/0001-88 (MATRIZ), tendo uma filial localizada na cidade de Mogi Guaçu - SP no endereço Rua Siqueira Campos, Centro. Foi fundada em 1997, tem sua matriz localizada em Brasília - DF e é o maior sistema financeiro cooperativo do Brasil com mais de 6 milhões de cooperados.

A SICOOB não é um banco, é uma cooperativa financeira, onde todos os seus clientes são os donos e com isso os resultados financeiros são divididos entre os cooperados.

Atuante no ramo financeiro, com empresas de apoio que em conjunto oferecem ao cooperado, serviços de conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdência, consórcio, seguros, cobrança bancária, adquirência em meios eletrônicos de pagamentos, dentre outros.

A cooperativa conta com a presença em mais de 2 mil cidades em todo o território nacional e é a 2º maior rede de atendimento bancário, ficando atrás apenas do Banco do Brasil.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O comportamento organizacional nas empresas é o conjunto de atitudes praticadas pelos funcionários de uma companhia, no âmbito corporativo, as quais são baseadas em seus costumes e podem ser analisadas como as pessoas se comportam, considerando sua interação com o local de trabalho.

Os fatores que influenciam positivamente o desempenho das organizações têm sido exaustivamente estudados como forma de se adquirir um relativo controle sobre as variáveis capazes de conduzir as organizações

De todos recursos necessários para a produção de um consumo ou serviços o comportamento humano é a expressão da ação pelo resultado da interação de diversos fatores e externos que vivemos tais como personalidade, das expectativas, sociais dentro da organização, portanto o conhecimento, as técnicas que utiliza em função da realidade das experiências que elas colocam para o profissional.

A estrutura organizacional tem sobre o comportamento dentro do propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia. Afinal, são as pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, da liderança sejam usados para levar os colaboradores adiante, existem muitos fatores a serem levados em consideração.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O que é equipe?

No dicionário da língua portuguesa o conceito de equipe é:

“Conjunto de pessoas que se dedicam a realização de um mesmo trabalho”

Na prática é exatamente isso, são grupos formados a partir de duas pessoas que tem como objetivo executar algum tipo de tarefa, onde cada indivíduo tem características e conhecimentos que se complementam. O gestor deve reconhecer a qualidade particular do indivíduo pertencente a equipe e assim agrupar de forma clara e eficaz. Deve ser analisada as seguintes características:

- A competência técnica e funcional;
- A capacidade em solucionar problemas e tomar decisões;
- O conhecimento interpessoal, sabe se comunicar, ouvir, dialogar e administrar conflitos.

Em relação ao comportamento pessoal, cada empresa tem sua crença, seu objetivo e os valores que elas buscam. Mas na sua grande maioria, as principais características procuradas são profissionais:

- Éticos;
- Responsáveis;
- Competitivos;
- Focados;
- Engajados;
- Proativos;
- Criativos.

parte deve-se conceituar equipe e abordar os comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes.

Sugere-se a utilização de entrevistas com os gestores da empresa escolhida para o projeto para a identificação de como se dá o trabalho em equipe na organização, de que forma as equipes são compostas e se existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe e como é concretizada para os colaboradores.

Em conversa com a gestora da empresa SICOOB, trabalham em equipe, todo início da semana se reúnem para visualizar as metas da semana dividem em dupla cada dupla sai em busca dos resultados finais, sempre com ajuda da área operacional.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade, se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui, quando isso acontece a tendência é que os colaboradores se dediquem mais para atingir os objetivos e até mesmo superar as expectativas.

As dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade, porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muita frequência porque lidamos com pessoas, com pensamento diferentes, maneiras de agir diferentes, aspirações diferentes, enfim. Ainda que o desejo comum seja o crescimento da empresa e bons resultados na tarefa exercida, ao lidar com pessoas,

Uma das consequências é falta de segurança é o medo do embate e das discussões os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou discordar de alguma opinião.

A honestidade, sinceridade e clareza, quando aliadas ao bom senso, são aliados importantes desse modo, não há rumores, fofocas e desconfianças. Os assuntos que envolvem diretamente a equipe, devem ser comunicados de forma clara diante de todos os membros.

.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Os estudantes devem abordar os aspectos relacionados à eficácia tanto na comunicação escrita quanto na oral.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Deve-se considerar que a comunicação escrita, antes de tudo, é uma forma de comunicação com algumas das características interativas da conversação, entre pessoas que estão distantes fisicamente.

No entanto, há de se distinguir os vários tipos de comunicação escrita, considerando-se os campos de atividades em que são usadas e os tipos de relacionamento existentes entre os interlocutores desse modo, é relevante que documentos profissionais servem a inúmeros propósitos, além de outros tipos de documentos utilizados nas esferas públicas e privadas do mundo das organizações, que também veiculam uma grande variedade de intenções comunicativas.

Na empresa em questão, a comunicação escrita é feita via e-mail e textos no WhatsApp, por e-mail a comunicação em sua maioria é descendente, o título é sempre o assunto principal que será tratado, o texto se inicia tratando da importância que aquele assunto tem para a instituição, depois é descrito o motivo, necessidade daquele e-mail e como deverá ser executado. Encerrado esclarecendo como se dará os resultados no caso de cumprimento ou não. Entre as equipes as mensagens em sua maioria são feitas por grupos de WhatsApp, sendo menos informal e mais operante entre os membros.

Isso exige de você um esforço duplo: ao mesmo tempo em que você precisa apropriar-se da mensagem, colocando-se no lugar do locutor real, você não pode se esquecer do interlocutor, da outra empresa, preocupando-se com o modo como ela pensa, a forma como ela vai reagir ao conteúdo do texto produzido por você e enviado por sua empresa.

Por isso, use uma linguagem formal, correta do ponto de vista gramatical, mas direta, recorrendo a palavras do dia a dia, que facilitam a compreensão do leitor. Um texto longo, cheio de detalhes, desvia a atenção do leitor dos pontos mais importantes e não atinge seu real objetivo.

.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é utilizada para troca de informações entre os componentes de uma equipe. As formas mais comuns de comunicação oral organizacional são as reuniões, palestras, confraternizações, entre outras.

Esse modelo de comunicação permite que o receptor compreenda de forma efetiva a mensagem emitida pelo emissor, independente da sua complexidade.

A comunicação oral é a forma mais direta de se comunicar, pois ela tem o poder de deixar a mensagem clara e objetiva, contornando mal entendidos ou situações inesperadas.

Porém, essa modalidade de comunicação também tem seus inconvenientes. Quando existe algum problema de compreensão por parte do receptor ou quando o emissor não consegue transmitir sua ideia de maneira correta, ela deixa de ser eficaz.

Um dos problemas claros dessa modalidade é quando o emissor utiliza de linguagens muito robustas e formais com um receptor de cultura mais simples, ou quando ocorre o contrário, o emissor é muito informal e utiliza muitas gírias, expressões desconhecidas, entre outros. Também ocorre quando se utiliza expressões muito culturais e regionais, porque como sabemos, o Brasil é um país muito grande, repleto de regionalidades e diversidades culturais entre cidades ou estados. Então cada equipe deve ser observada pelo gestor a fim de identificar os indivíduos e suas particularidades.

Para uma reunião produtiva e eficaz, segue abaixo algumas dicas:

- Analise se para transmitir a mensagem desejada, a reunião seja a melhor opção.
- Programe as pautas, pois com elas é possível definir as prioridades.

- Permita que o receptor tenha tempo de se preparar para a reunião, para isso, envie antecipadamente a pauta e não deixe que o funcionário participe dela estando despreparado.
- Deixe claro os motivos do encontro, defina o papel de cada colaborador e seja sempre pontual.
- Se possível, tente encurtar a reunião, estudos afirmam que o tempo máximo que uma pessoa se concentra no mesmo assunto é de 18 minutos.
- Se notar que a reunião não está sendo produtiva, não hesite em cancelar e remarcar para um outro momento.

Na empresa Sicoob, as reuniões são constantes e rotineiras, na sua maioria participativas entre todos os membros, no caso de reuniões de alinhamento, sempre utiliza-se o resultado anterior como comparativo.

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

A eficácia da comunicação se dá pela forma que a mensagem é transmitida. Nós temos dois diálogos acontecendo em uma conversa, onde existe a junção das palavras com o tom de voz. Muitas vezes esses dois elementos não combinam e a comunicação não sai como o esperado pelo emissor.

Um exemplo disso é que às vezes estamos passando uma mensagem amistosa, porém nosso tom de voz nos trai e transmite uma mensagem conflitante. Às vezes nosso tom de voz indica emoções que não gostaríamos de transmitir e na maioria das vezes causa mal entendidos e a famosa frase “NÃO FOI ISSO QUE EU QUIS DIZER!”.

Na comunicação temos o modelo remoto ou presencial. Na modalidade remota é necessário muita atenção ao falar por e-mail ou áudios, pois um erro pode deixar brecha a uma interpretação errada. Já na modalidade presencial, o cuidado deve ser relacionado às suas expressões e a reação do receptor.

Alguns fatores influenciam quando o assunto é a comunicação não-verbal. Se atente as dicas abaixo:

- Ao falar com alguém, mantenha a postura e cabeça erguida para transmitir melhor a sua energia.
- Também mantenha contato visual e um sorriso.
- Expresse interesse total em receber a mensagem, esqueça o celular e foco no emissor.

- Para finalizar deixe uma impressão positiva.

Para uma boa comunicação, também se faz necessário ouvir com atenção ao emissor. Quando está disponível para ouvir, a mensagem se torna mais fácil de ser compreendida.

No meio organizacional é essencial saber dialogar e se dedicar em fazê-lo sempre pessoalmente quando necessário. O diálogo requer envolvimento, empatia e atenção e pode ser usado para uma resolução de conflitos. O papel do diálogo é aproximar a equipe.

Quando entramos no assunto de comunicação escrita, temos vários exemplos em que aplicamos no nosso dia-a-dia, como os descritos abaixo:

- Narração,
- Argumentação,
- Relato,
- Exposição,
- Descrição.

Se atente aos três principais elementos:

- Introdução,
- Desenvolvimento,
- Conclusão.

Ao escolher esse tipo de comunicação, não se esqueça do objetivo a ser atingido, a formatação e o perfil do receptor.

Atenção aos erros gramaticais e aos sinais, para que sua mensagem não seja alterada para um sentido não desejado. Foco ao ler a mensagem, pratique a interpretação de texto.

Nos dias atuais, temos mais a presença da comunicação virtual, que também é preciso de atenção para torná-la eficaz.

Um dos principais meios dessa modalidade, são as redes sociais como, linkedin, Instagram, aplicativos de mensagens, entre outros. Esse tipo de comunicação inspira mais cuidado ao que vai ser escrito, pois tudo fica registrado e não tem mais volta depois de postado. Quando utilizamos a comunicação virtual, devemos analisar o que ela agrega ao nosso objetivo e se for identificado a falta de benefício para o trabalho, evite utilizá-la.

Nem sempre será a melhor opção, é necessário observar a mensagem, o receptor e o objetivo a ser alcançado.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

<https://youtu.be/JISEtgbiIEo>

4. CONCLUSÃO

Com base no que foi apresentado, a comunicação entre as equipes é fundamental para o processo de desenvolvimento das metas estabelecidas pela diretoria, uma comunicação clara e objetiva garante os resultados estipulados, o feedback é essencial para garantir esse alinhamento entre as equipes e diretores.

Quando falamos de trabalho em equipe, o comportamento humano é a chave para um resultado esperado, importante ser de conhecimento dos membros os pontos positivos e negativos de cada colaborador, pois facilita a divisão de trabalho entre eles.

No caso da empresa abordada, as equipes se alinham entre eles, dividindo as funções em duplas, durante a execução todos se auxiliam para alcançarem os objetivos, portanto uma comunicação constante, controle emocional, espírito de equipe, garantem o sincronismo de um trabalho bem-sucedido.

REFERÊNCIAS

<http://cnpj.info/Confederacao-Nacional-das-Cooperativas-do-Sicoob-Sicoob-Confederacao>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_Cooperativas_de_Cr%C3%A9dito_do_Brasil

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.