



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PERNAMBUCANAS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PERNAMBUCANAS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

MATHEUS FRANCISCO, RA 1012022101270

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1. INTRODUÇÃO | 2 |
| 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA | 4 |
| 3. PROJETO INTEGRADO | Erro! Indicador não definido. |
| 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES | 4 |
| 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE | 4 |
| 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE | 5 |
| 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO | 7 |
| 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA | 7 |
| 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL | 8 |
| 3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ | 8 |
| 3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ | 9 |
| 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA | 11 |
| 4. CONCLUSÃO | 12 |
| REFERÊNCIAS | 14 |
| ANEXOS | 15 |

1. INTRODUÇÃO

Este Projeto Integrado tem como principal objetivo apresentar a empresa Pernambucanas, de São Joao da Boa Vista, cujo propósito é realizar uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estas estão reunidas.

A empresa foi escolhida por conta de seu destaque no setor do varejo nacional. Fundada no ano de 1908, Pernambucanas é uma empresa focada no varejo, tendo diversas variedades de produtos como, moda, eletrodomésticos, cama, mesa e banho, utilidades, eletroeletrônicos, tapetes, cortinas e muito mais, localizada no leste do Estado de São Paulo.

Através de uma visão pioneira, a Pernambucanas investiu em espalhar seu legado pelo Brasil e atualmente já está em mais de 230 cidades do país, e expandindo cada vez mais.

Em 1908, com o objetivo de oferecer um excelente atendimento e se especializar no que a família brasileira precisava, Pernambucanas inaugura sua primeira loja com seus produtos de alta qualidade têxtil. Sempre atenta às questões ambientais e sociais, a empresa iniciou sua expansão a partir de 1910.

Para a apresentação deste trabalho, utilizaremos aprendizados de algumas matérias, sendo elas: Comunicação e Expressão, que apesar de possuir um capítulo escrito neste artigo, nos auxiliou no processo de formatação, assim como na coleta de informações e colocá-las de maneira correta.

A matéria Comunicação e Expressão, é formada por aulas que auxiliaram no processo de desenvolvimento de nossas habilidades, tanto pessoal quanto profissional, sendo a matéria que irá nos ajudar a desenvolver o vídeo complementar deste projeto.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Pernambucanas é uma empresa inscrita no CNPJ de número 61.099.834/0530-49. Fundada em 28 de setembro de 1908, por pelo sueco Herman Theodor Lundgren, a filial que está sendo feito sobre este trabalho fica localizada na cidade de São Joao da Boa Vista, na Av. Dona Gertrudes, número 96 -Bairro: Centro - SP- CEP:13870-000.

Pernambucanas é uma empresa voltada para o comércio varejista de artigos do vestuário, lar, eletrodomésticos e informática. Teve seu início com apenas uma loja e atualmente, em processo de expansão, com mais de 466 lojas espalhadas pelo Brasil.

Com o intuito de expandir seus negócios para atender a necessidade da família brasileira em todos os aspectos.

2.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

2.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Uma equipe tem objetivos comuns e metas coletivas, trabalham com transparência e colaboração, se respeitam, interagem entre si, se comunicam o tempo todo, entendem a importância de cada um, tem compromisso com a sua liderança e buscam atingir o resultado.

Conforme o trabalho em equipe é executado de forma bem eficaz pois ela preza muito pela boa relação de seus colaboradores o trabalho é dividido por setores cada um sendo executado por pessoas que tem melhor facilidade e identificação tendo escala de folga de horários, sendo possível cada setor ter sempre um mais bem preparado para cada área, juntos cada um agregando dentro da empresa, e também se ajudando.

A empresa usa como método de motivação bonificações sendo muitas vezes financeiras dando aos colaboradores sempre quando batem metas uma gratificação e

reconhecimento como forma de agradecimentos e também mural de destaque como melhor colaborador do mês reconhecimento em público dando a eles a visibilidade da sua competência proporcionando mas conhecimento junto podendo agregar para ambos, pois o conhecimento vem de disciplina e de erros acertos pois a evolução é constante a mudança ela gera frutos e benefícios duradouros.

2.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Entrevistamos a gestora Luciana na qual abordou vários contextos contribuintes para nosso projeto, uma das principais dificuldades.

Luciana destaca que já começa na contratação para o mercado como fator crucial destaca que a grande demanda é a falta de mão de obra ou seja tudo muito escasso, faltando qualificação para o mercado onde muitas vezes o trabalhador busca apenas o salário e não necessariamente o emprego sem esforço para agregar dentro da empresa e isso acaba gerando fatores contribuintes para conflitos com os demais colaboradores que muitas vezes exercem funções abrangentes dentro da empresa e não recebem o mesmo tratamento.

Luciana destaca que entre seus colaboradores muitas vezes o acúmulo de serviço acaba gerando atritos pela falta de comprometimento de alguns afetando outros que acabam por se só trabalhar por 2 como exemplo, isso é desgastante sendo muito importante como ela diz o gestor ele tem que sempre estar atento a tudo a sua volta não só pensar no lucro da empresa e sim na equipe que também é importante pois uma boa equipe gera bons resultados sendo um bom gestor a empresa sem dúvidas vai se destacar muito no mercado.

Luciana destaca que toda semana os colaboradores fazem algo diferentes além da suas funções que visa enriquecer seus conhecimentos ainda mais os mesmos e também mantendo eles motivados, e sempre observa as dificuldade de cada um e assim ambos se ajudando e ela sempre observando pra absorve também tudo pra sanar toda e qualquer dificuldade, alegando que o fator principal muitas vezes como ela vê é que o gestor não só além de gerenciar ele tem que ser humano e não enxergar apenas o dinheiro mas

observar os detalhes do dia a dia da equipe, nada mais é que um grupo de pessoas que dividem um mesmo espaço com características culturais diferentes uma da outra mas que com um mesmo propósito lutando pelo bom funcionamento da empresa, compreende que a dificuldade intrínseca maior é a falta de comunicação sendo sempre necessário uma observada entre seus colaboradores tendo aquele olhar clínico para saber exatamente onde está o problema.

2.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

2.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Na comunicação escrita, é necessário que todas as suas ideias, pensamentos, mensagens e dados sejam representados sob a forma de texto, seja em meio físico ou digital.

Quando se encontra uma documentação má escrita, isso pode causar falta de credibilidade, as mensagens ficam deformadas, o que gera mais trabalho, conflito interno e falta de confiança do cliente, entre outros.

1º- Precisamos saber o objetivo a que se destina a comunicação escrita, como por exemplo, instruir a equipe, explicar algo aos clientes, informar resultados, entre outros.

2º- Devemos hierarquizar as informações, ou seja, como nosso texto será organizado, fazer uma lista com uma ordem de importância sobre o que irá falar, pois quanto mais claro e organizado estiver, as respostas serão bem mais esclarecedoras e objetivas. Também é possível colocar algumas explicações no texto.

Geralmente são textos curtos e claros, utilizam tópicos e sempre há imagens para melhor compreensão, com o objetivo de informar sobre lesões, primeiros-socorros, importância da utilização de EPI, higiene pessoal. Um exemplo que ocorreu recentemente, é que encontraram um animal peçonhento que estava na árvore próxima a fábrica, e com isso, fizeram um DDS exclusivamente de formas de como agir quando encontrar um ou o que a pessoa poderia fazer caso alguém fosse atacado, pois nas proximidades há operadores que andam por ali.

Além disso, também foi utilizado para informar sobre o aumento de casos de covid e maneiras de como evitar a propagação tanto no ambiente organizacional, quanto familiar.

Para que essa informação fosse transmitida de forma clara e objetiva, a estrutura foi a seguinte: o tema, o que é (informações relevantes ao tema), tópicos do que fazer e como agir, consequências do que poderia causar, imagens, e uma frase diferente no final

para dar ênfase. Além disso, o RH, mais conhecido como “RH informa”, também utiliza meios de comunicação escrita para informar os trabalhadores sobre benefícios, recrutamentos internos e notícias.

2.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

No ambiente de trabalho ela acontece quando temos reuniões para resolução de problemas ou de incidentes de última hora.

Nas comunicações formais, temos uma transmissão de informações oficiais por vias formalizadas na qual podem ser feitas por meio do memorando interno ou CEO. Ela pode acontecer quando vai participar de uma reunião, expor um produto ou serviço da empresa, ministrar aulas ou palestras, entrevista de emprego, entre outros.

Para que uma reunião seja feita com eficácia, temos três palavras-chaves: planejamento, controle e liderança. Precisamos que nossos objetivos sejam definidos e esses objetivos podem estar relacionados por exemplo, para mediar conflitos, gerar ideias criativas, transmitir informações ou conselhos, entre outros.

Para isso, devemos fazer com antecedência para que as sugestões de alteração ocorram antes do início da reunião, evitando perda de tempo e de foco e comunicar para as pessoas envolvidas para que saibam o quão importante é sua presença e enviar uma pauta sobre os assuntos abordados.

Precisamos estar espertos em relação aos recursos necessários para a realização da reunião, se haverá pessoas participantes de forma remota, reservar a sala, entre outros. São reuniões participativas e formais, feitas de forma presencial em uma sala específica, que envolvem o gerente, gestor, coordenador, auditores e inspetores, para que juntos possam fazer os planos de ação para correção dos problemas e aplicar a melhoria contínua na empresa. E depois disso, ele manda um e-mail, com o dia, o horário e o assunto para todos os participantes para informar sobre a reunião.

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

2.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

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

A comunicação nos permite construir relações, por isso devemos sempre estar atentos a mensagem que iremos transmitir, pois dela virá o entendimento do outro. Saber falar e saber ouvir, a escuta ativa é uma comunicação importante, nos leva a ouvir o outro com atenção, estar presente e nos conectar. Exemplo prático seria ficar atento às pessoas ao nosso redor, seja no ambiente familiar, de trabalho ou até mesmo na rua, todos nós estamos passando por algum momento conturbado e muitas vezes uma palavra de força já faz com que o outro se sinta melhor, isso vale para o amigo do trabalho que não consegue fazer uma tarefa com facilidade, ajude-o.

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

O diálogo é essencial para o desenvolvimento humano, nele requer envolvimento, empatia, humildade e atenção, nos leva para fora das relações superficiais e recursos tecnológicos. É por ele que chegamos a um consenso e resolução de conflitos.

Nas conversas também tem debate e discussão. Uma discussão geralmente é associada a uma briga ou conversa ríspida, que a partir das divergências se busca a solução. Já no debate existe uma preparação de argumentos.

Resolver conflitos familiar, profissional ou pessoal, com base na conversa é sempre o melhor caminho.

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

A comunicação escrita tem diversos tipos de texto, os cinco mais usados no nosso dia a dia são: narração, argumentação, relato, exposição e descrição. Existem programas de edição que fazem a correção da ortografia e gramática, porém se faz necessário ficar muito atento, pois chegará o dia que iremos escrever com papel e caneta e precisaremos saber a escrita correta. Mais do que escrever, é importante ter uma boa leitura e interpretação, adquirir habilidades de saber separar o que é fato de opinião, procure saber o significado de cada palavra desconhecida que consta no texto, encontre a ideia principal e saiba distinguir a causa da consequência.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual se faz presente na nossa rotina, com ela podemos conversar, ver amigos e parentes que moram longe ou estão em viagem, podemos também trabalhar de forma remota, participar de reuniões e resolver conflitos.

As redes sociais vieram para agregar, nela conseguimos arrumar emprego, fazer networking, estar conectado com pessoas do mundo todo, postar assuntos que para nós é interessante, mas sempre com muito cuidado, pois tudo que está on-line fica registrado. Devemos ficar atentos ao que vamos escrever e como seremos interpretados, pois nas redes sociais existem os famosos haters que podem nos ferir, caso a internet esteja te influenciando de forma negativa, saiba que é hora de parar. E lembre-se sempre de que a internet veio para agregar na nossa vida, qualquer situação diferente disso, que te entristeça ou faça ter pensamentos negativos está errado.

2.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Tópico 1: Currículo- principais erros na linguagem escrita

O currículo é uma carta de apresentação para a empresa, é o primeiro contato que um recrutador tem com o candidato, por isso a importância da eficácia em sua escrita.

Os principais erros geralmente acontecem no início, como desvios gramaticais, falta de concordância e escolha lexical inadequada.

Para que possamos melhorar, as dicas são: investir em cursos de português para aperfeiçoamento, cultivar o hábito da leitura, escrever diariamente e pedir para que alguém leia para avaliar sua evolução.

Tópico 2: Entrevista de emprego - Dicas

Dizem que a primeira impressão é a que fica, então para conseguirmos causar uma boa impressão de primeira, é importante que estejamos atentos a forma com que iremos nos vestir, nossos movimentos e expressões, e pesquise sobre a empresa.

Trabalhar o controle emocional sempre, pois serão duas pessoas dialogando, uma querendo um profissional e outra que quer trabalhar, com isso mantenha a calma, converse com clareza e escute o que o orientador tem a dizer.

Busque ter uma comunicação oral e escrita boas, é possível através de leituras diárias e redações. Essas dicas são para nosso crescimento profissional e pessoal.

Tópico 3: Redes sociais e comunicação

As redes sociais é uma ferramenta de comunicação muito crucial para o nosso desenvolvimento pessoal quanto o profissional, pois são reflexos das mudanças contemporâneas nas quais nossa sociedade vem enfrentando.

A comunicação virtual veio para facilitar a interação dos grupos sociais, vejo que através da rede social Instagram as empresas começaram abranger muito mais público dando os a possibilidade de maior lucratividade pois temos ferramentas dentro dele que permite essa eficiência, pois tem o feed, stories e também as hashtags que buscam uma certa transparência com o seu produto. Através de fotos, vídeos, ou seja, uma forma despojada de comunicação, a visibilidade fica acessível e vemos que perante a pandemia as vendas online ganharam um engajamento maior ou seja, pela grande facilidade de acesso.

A comunicação é a chave de tudo, dicas é que o nosso pessoal é interligado a tudo a nossa volta o nosso crescimento vem da criatividade de cada um seja apto e busque sempre inovações seja aprendiz e curioso.

Tópico 4: Postura no ambiente profissional

Além das dicas citadas acima, outra e não menos importante é a postura relacionada ao ambiente de trabalho. A comunicação e a forma como você se portam perante as demais pessoas, impactam diretamente em seu relacionamento profissional.

Abaixo, segue o link para visualização do vídeo.

3. CONCLUSÃO

O Estudo nos proporcionou adquirir conhecimentos específicos sobre como é se trabalhar em equipe, onde concluímos que trabalhar em equipe não é apenas trabalhar em um conjunto de pessoas, e sim poder compartilhar uma missão juntos tendo visão, planejamento, comprometimento, sendo possível ter confiança, tendo uma comunicação abrangente, aberta e honesta entre as partes, sendo valorizado a interdependência de cada colaborador e consenso na tomada das decisões.

Sendo possível alcançar os objetivos que são as grandes vantagens do trabalho em equipe; Redução de custos, qualidade e produtividade, flexibilidade e eficiência na resolução de problemas.

Todas as empresas têm colaboradores difíceis o importante é saber respeitar as diferenças umas das outras e se aceitarem, pois, as peculiaridades tornam a eficácia da melhoria das coisas, visando que as equipes mudam de maneira que as pessoas vejam seus trabalhos, tendo como base a importância de se trabalhar em equipe. Essa atuação é crucial para o desempenho coletivo dos colaboradores que favorece um ambiente colaborativo com resultados positivos, tendo sempre uma boa comunicação, sem espaço para competitividade interna, tendo pensamentos sempre voltado no alcance de objetivos,

tendo sempre como pontos principais e habilidades; O respeito, confiança, boa comunicação e a proatividade.

REFERÊNCIAS

Material Interativo - Comunicando de forma eficaz. Disponível na página de alunos na plataforma: www.unifeob.edu.br

Página da Pernambucanas, Disponível em:
<https://www.pernambucanas.com.br/sobre-nos>

História Da Pernambucanas, Disponível em:
<https://mundodasmarcas.blogspot.com/2006/07/casas-pernambucanas-tudo-para-sua-casa.html>

História da Pernambucanas, Disponível em:
<https://www.augustonascimento.com.br/pernambucanas-o-primeiro-varejo-gente-nunca-esquece/>

A importância da comunicação eficaz nas organizações, Disponível em:
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>

NEWSTROM, Jhon W. **Comportamento Organizacional:** o comportamento humano no trabalho/Jhon W. Newstrom; Ivan Pedro Ferreira Santos (Trad.); revisão técnica: Carlos Tasso Eira de Aquino – 12. ed. – Disponível em:
<https://viewer.biblioteca.binpar.com/viewer/9788563308870/capa>

ANEXOS

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