



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**Gelateria Dubelato**

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

**Gelateria Dubelato**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Ana Beatriz Arguelo Tassoni , RA 1012022101025

Bruna de Cássia Emídio Rodrigues, RA 1012022100687

Isabelle Akemi de Freitas Tomita, RA 1012022101196

Vitória de Cássia do Couto, RA 1012022101024

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>                                    | <b>5</b>  |
| <b>3. PROJETO INTEGRADO</b>                                       | <b>6</b>  |
| 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES                         | 6         |
| 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE  | 6         |
| 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE                    | 7         |
| 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO                                       | 9         |
| 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA                             | 9         |
| 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL                                | 9         |
| 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                                       | 12        |
| <b>4. CONCLUSÃO</b>   | <b>13</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>  | <b>15</b> |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>16</b> |

# 1. INTRODUÇÃO

Fazendo-se uma análise da comunicação ao longo do tempo é perceptível que ocorreram mudanças sistemáticas nas formas em que ela se assume, dado aos fatos dos processos tecnológicos e sua fácil disseminação pelos meios midiáticos ou nas estratégias que são utilizadas, na importância que esta tem nas relações, tanto no contexto pessoal quanto profissional. Na contemporaneidade é visto que a comunicação é feita de forma enérgica e que suas mudanças afetaram diretamente os os colaboradores, de todos os níveis sociais, que funcionam como emissores ativos na construção e circulação da comunicação a fim de atingir os objetivos organizacionais.

Este projeto tem o objetivo de analisar a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, tema tão importante analisando os paradigmas relacionais, componente fundamental nas organizações e que influem diretamente nos comportamentos de adequação aos objetivos individuais, grupais e organizacionais, sendo esse um processo contínuo construído por meio de uma interação dialógica entre a empresa e os seus públicos.

Com o passar do tempo, a visão sobre os colaboradores alterou de forma com que estes são considerados a principal fonte do sucesso organizacional, representando a importância das pessoas para a eficiência e eficácia organizacional. De acordo com Maia e França (2003, p.199): “estudar a comunicação é estudar a relação entre sujeitos interlocutores; a construção conjunta de sentido no âmbito de trocas simbólicas mediadas por diferentes dispositivos – uma prática viva que reconfigura seus elementos e reconfigura o social.”

Neste sentido, foi necessário alterar o modo das relações humanas no trabalho, a fim de que os colaboradores estivessem dentro de um sistema social com contexto de interações, ou seja, um espaço em que ocorram processos comunicativos. Em vista disso, “as organizações são instrumentos sociais através dos quais as pessoas combinam os seus esforços e trabalham juntas para atingir propósitos que isoladamente jamais poderiam alcançar” (Chiavenatto, 2004,p.20). As mudanças no formato da comunicação ocorreram por várias razões, entre elas podendo destacar o surgimento da internet e o avanço das tecnologias de informação e comunicação.

Um fator notório de discussão é de que cada pessoa possui necessidades e fatores motivacionais diferentes, ou seja, as organizações precisam identificar fatores

que motivam os seus colaboradores a fim de engajar de forma eficaz e isso repercutir dentro da organização. Plano que vai de encontro com a importância da comunicação pois esta consciência origina um aumento de comportamentos esforçados e persistentes com o sentido de alcançar os objetivos organizacionais por meio de interações frutíferas.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Razão social: Dubelato gelateria LTDA

Nome fantasia: Dubelato

CNPJ: 28.664.631/0002-05 (FILIAL)

Endereço: av. Silvio Monteiro dos Santos, 180, vale das antas - Shopping Poços de Caldas - CEP: 37704-369 Poços de Caldas - MG

E-mail: dubelato@hotmail.com

Telefone: (35) 3721-6498

Início da atividade: 29/09/2020

Código e descrição da atividade econômica principal: 10.53-8/00 - Fabricação de sorvetes e outros gelados comestíveis;

Código e descrição das atividades econômicas secundárias: 47.29-6/99 - Comércio varejista de produtos alimentícios em geral ou especializados em produtos alimentícios não especializados; 56.11-2/03 - Lanchonetes, casa de chás, de sucos e similares.

A loja matriz (CNPJ: 28.664.631/0001-24) inaugurada em 18/09/2017, situada também em Poços de Caldas, na rua Rio de Janeiro, número 53 - Centro. A fabricação de gelatos para essas duas lojas (matriz e filial) é produzida na loja matriz.

A primeira franquía foi aberta em São João da Boa Vista - SP, início das atividades no dia 30/04/2022, em sociedade com os proprietários. Com treinamento de toda produção e padrão de qualidade. Toda receita dos seus produtos, marketing e design de loja segue o padrão da Dubelato.

O que é uma gelateria?

Para quem não sabe o que é gelateria ou acredita que essa é só uma palavra italiana para “sorveteria”, esse é um empreendimento caracterizado pela especialização e venda de gelatos – uma sobremesa da mesma “família” do sorvete, que é cremosa, feita a partir de diversos sabores e consumida resfriada.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

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

Até agora, têm sido discutidos aspectos diversos que permeiam a vida dos grupos, focando na influência que exercem sobre seus membros. A centralidade dos grupos nos processos organizacionais resulta do poder que podem exercer sobre seu funcionamento, sobre os membros que a compõem, assim como sobre os resultados organizacionais. Tomando como base os mesmos princípios que orientam o funcionamento dos grupos, esta seção discute os processos relativos a um tipo específico de grupo: as equipes de trabalho. As mudanças que têm ocorrido nos cenários organizacionais nos últimos 25 anos, em relação à implementação de equipes de trabalho, são enormes. Elas se veem claramente refletidas na quantidade de publicações científicas realizadas a respeito dessa temática. Podemos tomar como exemplo o artigo de Cohen e Bailey (1997), em que as autoras revisam publicações sobre grupos e equipes nas organizações realizadas entre 1990 e 1997. Nessa revisão, foram incluídos somente estudos não experimentais feitos em cenários organizacionais nos quais as equipes estudadas realizavam tarefas reais (não simuladas). A amostra inicial de artigos considerados para a revisão foi composta por 200 publicações, o que evidencia o interesse que a temática já despertava na década de 1990. Dessa época em diante, o incremento do interesse pelo estudo das equipes de trabalho tem sido vertiginoso, o que fornece um extenso corpo de literatura àqueles interessados em melhor compreender o que são as equipes de trabalho e o que elas oportunizam. Tendo em vista a centralidade do tema, revelada pela quantidade de publicações científicas feitas a seu respeito, torna-se necessária a melhor compreensão de seu papel no âmbito organizacional. A definição de equipes de trabalho não é única, e podem ser encontradas diversas conceituações. Apesar do amplo leque de definições, o importante é adotar uma que descreva claramente a natureza das células de desempenho que busca definir. De acordo com machado (1998, p.7) “ um sistema de relações dinâmicas e complexas entre um conjunto de pessoas, que se identificam a si próprias e são identificadas por outras pessoas dentro da organização como membros de um grupo relativamente estável, que

interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades, utilizadas para desempenhar tarefas e atividades com a finalidade de atingir objetivos mútuos [...] A definição dada ajuda-nos a compreender as características principais. Assim, ao falarmos de equipes de trabalho, necessariamente estamos fazendo referência a um grupo de pessoas inseridas no cenário organizacional, as quais intencionalmente desenvolvem ações diversas visando atingir um objetivo de trabalho que lhes é comum. Tendo em vista esse objetivo, os membros são interdependentes entre si, na medida em que o êxito em atingir a meta posta só é viável a partir das contribuições de todos de todos.

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

O trabalho em equipe é uma necessidade na vida moderna que exige de seus colaboradores bom senso e paciência. Isso porque as equipes são formadas por pessoas que possuem diferentes personalidades, diferentes formas de pensar, de agir e de lidar com as diferenças. Contudo, há alguns fatores que são mais comuns e com mais frequência, são o individualismo e a insegurança. No caso da insegurança, se trata do indivíduo que não consegue trabalhar em equipe, pois, não consegue expressar o que pensa. Geralmente, por vergonha ou medo de ser ridicularizado pelas suas ideias. Nesses casos, a pessoa acaba não demonstrando sua dificuldade para o grupo em que está trabalhando, mas com certeza, ele a sente, e acaba sendo mais prejudicial para ele mesmo do que para o andamento do projeto em si. No caso de ser associado ao individualismo, se trata de problemas em conseguir ouvir e aceitar ideias e propostas que não vieram de você. É compreensível, que quando participamos de um projeto que nos deixa entusiasmado, e nos dedicamos para ter os melhores resultados, tendenciamos a acreditar que tudo que as melhores ideias virão de você, pois você está se esforçando para isso. Porém é preciso entender que, em um trabalho em equipe, você consegue ser muito mais assertivo, quando tem a oportunidade de ouvir opiniões de uma diversidade maior de pessoas trabalhando com o mesmo objetivo. Você deve considerar que são diferentes pontos de vista, e que cada um deles só tem a agregar. Até porque, grandes projetos exigem maior trabalho, e conseqüentemente, mais pessoas envolvidas.

Agora tratando de como é desenvolvido e as dificuldades enfrentadas pela empresa citada (Dubelato), conversamos com a supervisora da equipe, Vitória. Ela nos



apresentou passagens onde são apresentados o trabalho em equipe. "Para todo fim de semana ou feriados precisamos ter estoque de cascões e biscoitinhos artesanais, pois são dias que existe um movimento maior de clientes, e não conseguiríamos dedicar tempo para a produção, sendo focado mais no atendimento. Sendo assim, no começo da semana dividimos a quantidade que precisará ser produzida, sempre pensando no conjunto da equipe, pois o atraso ou a má produção de um pode afetar o padrão de qualidade que é prezado pelos nossos gestores. Pois nesse episódio vemos como é fluido o trabalho em equipe, e como uma organização e a divisão de tarefas pode facilitar toda nossa equipe. A dificuldade apresentada, é as distrações surgidas ao longo do dia, cansaço físico e mental, problemas pessoais, celular e desânimo. Deixando nossa equipe sobrecarregada por ter que assumir a responsabilidade de outro setor, fazendo com que a equipe fique desarmoniosa e podendo afetar toda nossa organização."

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

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

É de conhecimento geral, que hoje em dia o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, aprimorou seus métodos e estratégias para a seleção de candidatos.

É importante ter um domínio da linguagem escrita que permita elaborar mensagens adequadas aos mais diversos contextos e dirigidas aos mais diversos leitores (seja ele o próprio colaborador, patrão, sócios, outras empresas). Para redigir mensagens de e-mail, artigos, propostas, levantamentos, relatórios, apresentações, entre outros, é necessário desenvolver algumas técnicas de redação. O objetivo é transmitir as mensagens de maneira eficiente e clara para todos envolvidos.

Quando escrito de forma informal pode trazer alguns problemas, pois o entendimento será do próprio leitor que foi direcionado. Até mesmo algumas empresas não aceitam que seja escrito de forma “incorreta” pois temos que seguir um PROTOCOLO para o profissional uma forma de documentar as coisas que falamos e lembrando fazemos parte de uma empresa e não devemos falar de forma coloquial como se estivéssemos falando com algum familiar.

Para ter uma boa comunicação deve-se prestar atenção ao uso de pontuação, o texto deve ser claro, objetivo e direto. Há várias maneiras de melhorar a escrita como por exemplo: evitar expressões comuns, praticar leituras para ter um conhecimento melhor no vocabulário, revisar o que escreve.

Portanto a comunicação escrita eficaz pode ser uma peça fundamental para transformar e mudar atitudes das pessoas.

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

A conversa oral é um processo, pois nós temos inúmeras possibilidades de dizer, desdizer, de desmentir a fala e a escrita . Uma fala em casa é diferente de uma conversa com amigos, no ambiente de trabalho com os colegas a fala é um pouco mais formal e

com o chefe tem um pouco mais de cuidado no tom, no vocabulário. Temos que ter mais elaboração nas falas quando se trata de profissionalismo.

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada. De maneira geral, melhorar a comunicação no ambiente de trabalho contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, etc, de maneira clara e objetiva.

Para uma boa reunião

- Definir pautas com clareza
- Ser metódico na hora de conduzir a reunião
- Quebrar o gelo é mais dinâmico, antes de ir ao ponto principal tente falar de outro assunto assim consegue deixar os funcionários um pouco menos tensos.
- Dê oportunidades para os colaboradores falar e ouvir com empatia

Atualmente as reuniões na gelateria DUBELATO não são feitas com frequência, porém sempre que precisar esclarecer alguma dúvida, falar sobre determinados assuntos, sentam com o supervisor e conversam para chegar em uma determinada conclusão.

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

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

Com o intuito de esclarecer a perspectiva da comunicação e como a mesma pode ser feita de forma eficaz, quatro tópicos serão abordados a fim de sintetizar as principais ideias que envolvem: construção de relações com comunicação, diálogo e o poder de uma boa conversa, a importância da mensagem eficaz escrita e a comunicação virtual.

Quando se fala sobre a construção de relações através da comunicação deve-se lembrar de que o mundo social é construído por meio de interações que exercem um papel essencial pois contribui para a construção e manutenção da reputação organizacional e auxilia no desenvolvimento de estratégias adequadas a cada público e contexto e criação da identidade das organizações. Um exemplo prático a ser citado é o de comunicação social que estuda as interações sociais e analisa os fenômenos que incidem nos meios de transmissão da informação como a cultura que orienta o comportamento e ações dos indivíduos, em determinado contexto histórico e social fazendo com que esses grupos possuam um meio comum de comunicação e relacionamento entre si.

O diálogo e a clareza nos meios de conversação devem ser construtivos entre a organização e os empregados por meio de ferramentas e canais de comunicação que possibilitem as interações sociais de forma objetiva. Um exemplo, atrelado às ideias de Van Riel (2013), é de que os empregados, protagonistas das organizações, reconhecem a importância de quando há um diálogo claro e uma boa conversa dentro do ambiente organizacional, pois estes conseguem estabelecer relações sólidas e confiáveis com os diversos nichos atuantes da organização.

É notório a importância da mensagem eficaz escrita pois desde os primórdios, devido às necessidades do dia-a-dia, foi por meio do alfabeto e da linguagem dos indivíduos que foi possível tornar a comunicação mais transparente quanto ao seu significado, sendo importante uma clara interpretação da linguagem uma vez que as falhas de comunicação geram custos para os indivíduos e as organizações” (Macareno, 2006).

Por fim, o último tópico aborda a comunicação virtual, que alterou de forma agressiva as características dos processos comunicacionais. Com os adventos tecnológicos foi possível a realização de comunicação interpessoal síncrona, por meio de chats e videoconferências, ou assíncrona, através do e-mail ou de listas de discussão, aumentando assim, a gama de possibilidades na forma de se comunicar.

Uma das alterações relevantes que a comunicação virtual possibilitou para a sociedade é a possibilidade de colaboração em massa e o compartilhamento de conhecimento por meio de blogs, sites, redes de relacionamentos e ferramentas de compartilhamento de vídeos e fotos, os grupos sociais podem discutir assuntos de interesse comum, participando ativamente do processo comunicativo.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

## 4. CONCLUSÃO

Verificou-se no decorrer deste estudo que a comunicação é de fundamental importância nas organizações, pois, permite que melhore seus processos, atingindo resultados pretendidos, criando um vínculo entre líderes e liderados, para que estes se comuniquem de maneira assertiva.

Observou-se que no ambiente de trabalho, líder e liderados assumem vários tipos de comportamento, dentre eles, respeito, empatia, cooperação, amizade, os quais refletem na interação entre a equipe, gerando vínculos motivacionais de forma positiva à organização.

Comprovou-se no decorrer desta pesquisa que a comunicação entre líderes e liderados precisa ser foco de aprimoramento nas organizações, com uma maior compreensão acerca da importância sobre este fluxo de informações que constrói uma rede de relações, devendo ser usada como uma ferramenta essencial na execução das tarefas. Ressalta-se que a partir do momento em que as empresas reconhecem a importância e buscam o aprimoramento relacionado à comunicação, seus processos serão melhores definidos, seus objetivos se evidenciaram com mais clareza, pois as pessoas saberão onde e com quem obter as informações. Por fim, a organização se beneficia como um todo.

Esta pesquisa teve por objetivo apresentar como líderes e liderados se comunicam, se existem problemas relacionados à comunicação, se realmente a comunicação é vista como um fator determinante para o sucesso de uma organização. Buscou-se também analisar as alternativas para melhoria deste processo de troca de informações, com estratégias direcionadas a melhorar a maneira como as pessoas se comunicam.

No que tange os resultados da pesquisa, concluiu-se que há problemas de comunicação nas empresas, tanto líderes quanto liderados concordam com essa afirmação. Ambos também concordaram que a comunicação é de suma importância para execução das tarefas, porém, apresenta falhas. Sendo assim, a busca por uma comunicação mais assertiva deve ser periódica e contar com novas práticas de gestão na busca por atingir os objetivos.

Buscou-se identificar nos resultados se haviam divergências nas respostas de acordo com o nível hierárquico das organizações e, mesmo não sendo possível qualquer presunção, foi realizado cruzamento de dados entre respostas de líderes e liderados, esperando identificar alguma divergência. Percebeu-se que tanto líderes quanto liderados, convergem com relação aos problemas de comunicação, não apenas no âmbito que permeia a organização e a atribuição de tarefas, mas na própria maneira de se comunicar. Ressalta-se neste caso, que mesmo a pessoa trabalhando individualmente, todos estão inseridos em grupos, e o incentivo pelo trabalho em equipe, contribui com o todo, melhorando assim, o fluxo de informações, os processos e os resultados pretendidos.

Portanto, pode-se afirmar que a comunicação exerce um papel determinante dentro de qualquer organização e, quanto maior for a preocupação em torná-la mais assertiva, melhores serão os resultados obtidos.

## REFERÊNCIAS

CESCA, Cleusa Getrudes Gimenes. Comunicação dirigida escrita na empresa: teoria e prática. São Paulo: Summus, 1995.

[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5113324/mod\\_resource/content/1/Aula%2014f.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5113324/mod_resource/content/1/Aula%2014f.pdf)

Chiavenato, I. (2004). Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.]

<http://services.pocosdecaldas.mg.gov.br/alvara>

Macarenco, I. (2006). Gestão com as pessoas-Gestão, comunicação e pessoas.

MAIA, Rousiley C. M.; FRANÇA, Vera V. A comunidade e a conformação de uma abordagem comunicacional dos fenômenos. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (org). Epistemologia da comunicação. São Paulo: Edições Loyola, 2003, p.187-203.

Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil, trabalha-se o grupo e suas dimensões de relação, assim como cada indivíduo desempenha seu papel na construção da equipe que compõe uma organização (ZANELLI, p. 388)

VAN RIEL, Cees B.M. Reputação: o valor estratégico do engajamento de stakeholders. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.



## ANEXOS





DELATERIA  
*Dubelato*



GELATERIA  
*Dubelato*















