



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**P. SEVERINI NETTO COMERCIAL LTDA.**

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

**P. SEVERINI NETTO COMERCIAL LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

ANNA BEATRIZ BERNARDES SALDANHA, 1012022100101  
GISLAINE DOS SANTOS SANTANA, 1012022100079

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>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
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	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	12
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>14</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>14</b>

# 1. INTRODUÇÃO

É cada vez mais evidente o posicionamento das organizações a respeito do capital humano. Já é consenso que as pessoas são um dos principais ativos das corporações e as atitudes que cada membro de uma equipe apresenta no dia a dia de trabalho têm grande impacto no desempenho de qualquer empresa. Elas afetam as relações interpessoais entre os colaboradores, o que conseqüentemente influencia nos resultados da organização. Daí a importância de se estudar o comportamento humano, individualmente e em equipe. A comunicação é fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento com esses diferentes públicos. Mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve. Para que a comunicação tenha o efeito esperado, ela precisa ser clara. Se comunicar não é apenas passar uma informação pra frente, mas sim conseguir falar e ser entendido. Uma equipe que não estabelece uma boa comunicação entre seus membros passa a impressão de estar à deriva, dando oportunidade para o erro e, conseqüentemente, o retrabalho conseguir falar e ser entendido. Outra prática que complementa a prática de comunicação é o poder, hábito e estratégia de feedback. Seja positivo ou de melhoria, todo feedback é poderoso. Esse retorno permite acompanhar como a mensagem foi recebida pelos colaboradores. Os aspectos e características pessoais de cada colaborador são fundamentais, já que influenciam na forma como cada membro age e interage com seus colegas de trabalho, clientes e gestores. Entender essa dinâmica é fundamental para garantir um ambiente mais produtivo, harmonizado e humanizado.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Responsável pelo comércio atacadista de mercadorias em geral, o grupo P. SEVERINI NETTO COMERCIAL LTDA, ou Atacado Vila Nova, de CNPJ 23.637.077/0001-72, atua com a distribuição de mais de 3.000 produtos industrializados, realizando entregas por toda região mineira e paulista. Com quatro centros de distribuição situados nas cidades de Poços de Caldas e Betim em Minas Gerais, e Campinas e Osasco em São Paulo.

Considerada uma das 10 maiores atacadistas do Brasil, a equipe possui ainda duas empresas, a operadora logística, Transvila, e a Distribuidora Focomix, que alcançam mais de mil municípios.

A empresa fundada em 1928, está há mais de 93 anos no mercado e trabalha com uma equipe de mais de 1.500 colaboradores e representantes, assim também com uma frota de mais de 220 caminhões, e diversos produtos em geral para compra e distribuição.

A matriz fica localizada em Poços de Caldas- MG, na rua Caetano Peterle, nº171, Jardim Country Club, sala 05, CEP 37704-281.

Para entrar em contato, tel.: (35)3729-4400/ (35)3729-4417, ou pelo e-mail: [maria.ferreira@vilanova.com.br](mailto:maria.ferreira@vilanova.com.br).

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Não foi utilizada empresa real.

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

A importância do comportamento organizacional nas empresas é possível melhorar a produtividade, estimular os resultados, reduzir o turnover, aumentar a motivação e avaliar o caminho para o crescimento da companhia.

.As principais variáveis são: Estrutura, clima e cultura organizacional, ambiente de trabalho, planejamento, habilidades interpessoais.

É de nossa personalidade que depende nossa motivação, estado de ânimo, rendimento no trabalho, manejo de conflitos, entre outros. Dessa forma, as características de personalidade são importantes porque afetam significativamente o desempenho no trabalho.

Podemos definir como comportamento organizacional o conjunto de atitudes passíveis de avaliação, de um indivíduo dentro e fora de uma organização. Esse conjunto de atitudes soma o posicionamento, o comportamento, e também o relacionamento individual e coletivo dos colaboradores no ambiente de trabalho.

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

Liderança;

É fundamental que o gestor da equipe esteja atento a possíveis falhas e ruídos na comunicação para que as decisões a serem tomadas possam solucionar o problema em sua raiz. Tratar o problema como algo passageiro ou que será solucionado por si só não é uma boa decisão. Reuniões presenciais são boas alternativas para detectar se a equipe está com alguma dificuldade e para buscar soluções para possíveis situações.

### Resistência a mudanças;

As mudanças são necessárias para o crescimento da sua empresa. Seja da sede da empresa, do sistema de gestão das equipes ou uma realocação de colaboradores, a mudança nem sempre é bem-vinda pelos colaboradores. O receio com o desconhecido e com a incerteza é uma das causas mais comuns para esta resistência. E quando a comunicação ocorre com falhas, o que era para ser algo bom se torna um problema.

Para romper estas barreiras, a presença de um líder em um projeto de gestão de mudança faz toda a diferença. Além disso, a implantação de uma metodologia voltada para a valorização de pessoas contribui positivamente para o engajamento dos colaboradores. Cabe ao líder desta equipe mostrar com atitudes que este processo é importante e benéfico para todos.

O Coaching é um ótimo aliado nesse processo. Importante ferramenta na gestão de mudança, ele promove as intervenções comportamentais necessárias e treina grupos para alavancar o dinamismo e a força destes colaboradores.

### Retrabalhos frequentes;

Uma comunicação clara em uma equipe torna a execução das tarefas mais assertiva e evita que retrabalhos se tornem frequentes. Muitos retrabalhos ocorrem pela falha ou ausência de comunicação, pois os colaboradores ficam perdidos ou constrangidos para solicitar ajuda. Ter um líder que auxilie a equipe na gestão do tempo e busque soluções para evitar estes erros será de extrema importância.

### Espírito de equipe;

Quando a equipe não tem uma comunicação clara é sinal de que esta equipe não tem unidade. É importante que o gestor da equipe mostre o papel de cada um no processo em pauta. Com essa visão sistêmica, os colaboradores deixarão de fazer “apenas o que lhe foi mandado” e entenderão que as suas responsabilidades têm impacto na rotina dos colegas. Colaboradores envolvidos em decisões acerca de determinadas situações são colaboradores que trabalham em um ambiente com uma comunicação eficiente.

Imagem da empresa;

Engana-se quem pensa que a comunicação interna não reflete na imagem da empresa. Todas as falhas repercutem no atendimento prestado ao cliente. E repercutem de forma negativa. Cuidar da comunicação interna da sua empresa é motivar colaboradores a atender seus clientes com entusiasmo e presteza. Clientes que vão falar bem da sua empresa e se manterão fiéis à sua marca.

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

Muitas empresas enfrentam dificuldades para estabilizar o trabalho em equipe porque existem diversas barreiras que atrapalham a colaboração entre vários profissionais.

#### Individualismo

O oposto do trabalho em equipe é o individualismo. Algumas pessoas pensam apenas em si mesmas e isso se aplica ao ambiente de trabalho também. Tem gente que quer simplesmente fazer o seu trabalho, bater o ponto e receber o salário no final do mês. Falta a mentalidade colaborativa.

Esse tipo de pensamento é muito ultrapassado, pois ignora o fato de que a empresa não consegue crescer com apenas uma pessoa. Do mesmo jeito que as tarefas executadas por cada um muitas vezes também depende de vários outros profissionais. Quando falamos sobre trabalho e carreira, existe uma teia conectando muitos indivíduos ao mesmo tempo. A verdade é que o individualismo é o inimigo do sucesso.

#### Problemas de comunicação

A comunicação é uma aliada poderosa em várias esferas da vida, inclusive no trabalho em equipe, que une várias pessoas diferentes trabalhando juntas em prol de um objetivo em comum.

É importante fazer alinhamentos, dividir informações e tirar dúvidas, caso contrário, surgirão ruídos na comunicação que afetam o trabalho como um todo. Pessoas muito fechadas a críticas e diálogos costumam sofrer mais nesse tipo de contexto.

#### Falta de comprometimento

Outro ponto essencial é o comprometimento, afinal, estamos falando de várias pessoas unidas trabalhando juntas. Quando uma se compromete a fazer algo e não faz, todas as outras sofrem as consequências.

Por isso, é muito importante garantir além de uma boa comunicação, o comprometimento de todos em relação à execução de tarefas e seus respectivos prazos. Só assim o trabalho em equipe funciona de verdade.

#### Preconceitos

Aceitar perspectivas, ideias e backgrounds diferentes também é muito importante para que o trabalho em equipe flua naturalmente e atinja melhores resultados. Portanto, pessoas com dificuldades para aceitar a diversidade podem acabar sofrendo mais e impactando negativamente a harmonia como um todo.

#### Desvalorização do trabalho alheio

Por fim, a desvalorização do trabalho alheio também é uma barreira enorme para a evolução do trabalho em equipe. O olhar deve ser sempre construtivo para, assim, incentivar que todos melhorem e evoluam, e não que se sintam inferiores e menosprezados.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação é responsável por transmitir mensagens claras, com o objetivo de aprimorar a rotina de trabalho. A comunicação é uma ferramenta crucial em todas as suas faces, é através dela que iremos poder desenvolver uma boa avaliação de desempenho. Uma boa comunicação no ambiente de trabalho evita que informações sejam divulgadas de forma inadequada.

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

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens.

Comunicação escrita, quando conduzida de forma eficaz, oferece uma variedade de benefícios. Primeiro, ela ajuda a criar uma apresentação abrangente e estruturada da informação que seus clientes podem utilizar como referência no futuro.

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

A comunicação oral tem a vantagem de ser instantânea e gerar feedback imediato. Como desvantagem cita-se a dificuldade de registro e da transmissão sucessiva para várias pessoas, com risco de criar mal-entendidos e distorções.

Para se ter uma boa comunicação oral e transmitir a mensagem de forma eficaz, é preciso falar com naturalidade, ter uma postura simpática e confiante, desenvoltura, entre outras características. A comunicação oral tem o poder de deixar a mensagem clara, contornando mal entendidos ou situação inesperadas

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

É necessário lembrar que a boa comunicação nesse ambiente corporativo é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita como e-mail, memorandos, por exemplo que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas.

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

Comunicação eficiente no âmbito empresarial pode ser compreendida como aquela que transmite uma mensagem com clareza, independente do canal de comunicação utilizado.

- **Tópico 1:** Construindo relações com a comunicação eficaz
- É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.
- **Tópico 2:** Diálogo e o poder de uma boa conversa
- O diálogo é uma forma que podemos lançar mão em nossas relações. Falando assim parece simples, comum e fácil. Mas na prática do dia a dia em nossas relações nem sempre o diálogo é algo fácil de ser estabelecido e acabamos nos

comunicando e/ou expressando nossos sentimentos através de atitudes ou qualquer outra maneira. Nem sempre aprendemos a conversar e nem sempre sabemos que a conversa entre duas ou mais pessoas pode ser a solução de muitos conflitos.

- Ainda mais hoje em dia, diante de tanta facilidade das redes virtuais, que afetam nossas relações, o diálogo face a face é cada vez mais incomum. Muitos usam os facebook da vida para expressar seus desafetos e/ou afetos e os conflitos e problemas relacionais podem estar cada vez maiores, pois a comunicação interpessoal entre nós está cada vez pior.
- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem
- Para que uma informação seja passada de forma completa é necessário que o emissor exponha suas ideias de maneira simples e clara para que o receptor da mensagem consiga captá-la, causando nela a compreensão que deseja. É emitir uma mensagem com clareza e sem dar margem a qualquer ruído ou desentendimento.
- *“O processo de comunicação ocorre no momento em que o emissor emite uma mensagem ao receptor, por intermédio de um meio, através de um canal. O receptor decodifica a mensagem que pode chegar até ele com algum ruído (bloqueio, filtragem) e, então, a partir daí, produzirá o feedback, a resposta àquilo que lhe chegou.”*
- **Tópico 4:** Comunicação virtual
- 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. Você pode mencionar pontos como objetividade, organização da mensagem, sua coerência e ortografia como aspectos fundamentais para uma comunicação virtual eficaz. Além disso, outros comportamentos são importantes: responder às mensagens com rapidez e evitar mensagens do tipo corrente.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Nesse projeto fizemos bastante pesquisas para compreender, antes de ter uma resposta para o entendimento e colocar em prática no trabalho.

Entretanto não tive ajudas dos companheiros de equipe.

Sobre o vídeo meu pc não tem entrada para vídeo ou outro tipo de comunicação visual, estou sem celular no momento e todas as redes sociais.

## 4. CONCLUSÃO

No mundo atual, a maioria das pessoas sonha em alcançar objetivos, crescer em sua carreira profissional, adquirir novos conhecimentos, estar bem resolvido pessoal e profissionalmente. Uma profissão que se encaixe no seu perfil, que realize suas necessidades e que deixe a pessoa satisfeita ao acordar para mais um dia de trabalho, são pontos primordiais que devem ser considerados no que diz respeito à satisfação de um funcionário. No entanto, todas essas características junto com uma boa Qualidade de Vida dentro da organização complementam o prazer de trabalhar e sentir-se realizado na sua atividade. Para se ter uma ideia do quanto a comunicação é importante no cenário empresarial, mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da companhia, a direção dos esforços pode seguir um caminho diferente do esperado ou podem acabar sendo desmotivados com o tempo. Ter um plano que envolva tanto comunicação externa como interna gera melhor otimização de processos, mais segurança, agilidade no trabalho e credibilidade da imagem da empresa. A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento entre a empresa e os funcionários, permitindo que os resultados entregues sejam melhores, uma vez que estes estarão mais motivados. A construção do significado das mensagens surge a partir do momento que compreendo o falado. Por isso, a comunicação deve inspirar a construir cada vez mais relacionamentos que tenham valor e condição de interpretações corretas na vida organizacional. Depois de saber meu objetivo é compreender minha própria informação, acompanhar o que acontece depois que se comunica pode me dar um retorno se fui ou não um bom transmissor de ideias para meu grupo. A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

## REFERÊNCIAS

Filosofia. Margarida Kunsch. Pinho,2006.

## ANEXOS





<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-e-m-equipe/>

<https://www.universia.net/br/actualidad/empleo/que-o-trabalho-em-equipe-nas-empresas-e-to-importante-afinal-descubra-1166095.html>

<https://passadori.com.br/2017/09/12/a-importancia-da-expressao-verbal-no-trabalho/>