



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**<PROCESSOS GERENCIAIS>**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**<AMERICA CURSOS E VIAGENS>**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<PROCESSOS GERENCIAIS>

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<AMERICA CURSOS E VIAGENS>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

AMANDA CRISTINA F. BRAGANHOLE,  
RA 1012021100187

CARLOS EDUARDO OLIVEIRA DA SILVA,  
RA 1012022100927

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>3</b>
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	6
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	6
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	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>17</b>

# **1. INTRODUÇÃO**

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A escola America, cujo sua razão social é America Cursos e Viagens, CNPJ 10.293.404.0001-74, localizada na Avenida Doutor Oscar Pirajá Martins, nº 162, Jardim Santo André, está no mercado de cursos de idiomas e viagens nacionais e internacionais a mais de trinta anos.

A America abrange estudantes entre três a noventa e nove anos, onde ganham grande destaque por serem a única escola independente na cidade. Com corpo docente formado em competências multidisciplinares, o material utilizado possui certificação e modelo didático pedagógico das melhores escolas de idiomas do Brasil e do mundo, além disso, conta com moderno sistema para que os pais acompanhem o desenvolvimento dos alunos.

**MISSÃO:**

Promover o crescimento e a satisfação pessoal e profissional do cliente por meio do ensino eficaz do idioma.

**VISÃO:**

Ser uma empresa inovadora e líder no ensino da língua inglesa.

**VALORES:**

- Resultado, Inovação, Compromisso, Humanidade, Equipe, Simpatia.
- Postura expressiva, que motiva a paixão pelo novo e a disposição para mudanças.
- Postura de excelência, que motiva a compreensão e a superação de expectativas.;
- Postura de capacidade, que motiva a eleição do desafio e a superação.
- Postura de relacionamento, que motiva a interação humana.
- Postura de sustentabilidade, que motiva o respeito ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável econômico e social.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Neste estudo de caso serão abordados os comportamentos humanos nas organizações relacionados ao trabalho em equipe, suas dificuldades. Também serão tratadas a comunicação eficaz oral e escrita nas organizações, dados exemplos com entrevista da empresa escola America Cursos e Viagens.

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

Neste tópico 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**

O trabalho em equipe se embasa em relações dinâmicas e complexas entre um conjunto de pessoas, onde compartilham regras, procedimentos e responsabilidades para desempenhar tarefas e atingir objetivos organizacionais. Podemos observar que este tipo de relação é construída sob diversas mutações a favor da organização, onde todos devem estar alinhados e em harmonia para que as tarefas designadas sejam realizadas.

No America a equipe é dividida por setores, com um líder para cada um deles, sendo assim, uma equipe interdependente.

Os líderes partilham a ideia de uma gestão democrática, na qual a opinião dos seus liderados é de extrema relevância, exaltando uma liderança motivacional, companheira e participativa, onde além dos líderes terem funções essenciais no desenvolvimento do objetivo organizacional, dão exemplos diários de como devem ser realizadas as tarefas na qual os mesmos impõe aos seus liderados.

Além de priorizarem a proatividade, proporcionam autonomia para que sua equipe trabalhe de forma independente, podendo desta forma, solucionar questões com maior eficácia.

Quando os objetivos organizacionais são atingidos, há uma celebração entre a equipe, valorizando o comprometimento e resultados que foram entregues, além de comemorarem o aniversário de todos os colaboradores, trazendo o sentimento de que são únicos e especiais para a organização.

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

O trabalho em equipe designa de todos uma boa comunicação, concentração e empatia, tendo em vista que são pessoas com valores e experiências distintas, em situações desalinhadas, poderá influenciar diretamente nos objetivos organizacionais de forma negativa.

No America, entre os colaboradores a opinião se torna comum quando questionados diretamente sobre a relação interpessoal dentro da organização. Todos se sentem respeitados por seus líderes e companheiros de equipe, relatam que dificilmente ocorrem situações desagradáveis e quando surgem questões para solucionar, reúnem-se e vão em busca da melhor solução, de forma tranquila e ágil.

Por seus funcionários terem uma maior autonomia, conseguem realizar tarefas sem auxílio dos seus líderes, em contrapartida, todos concordam que a comunicação já não é mais completamente eficaz, deixando á desejar em algum momento, por virtude de encaminharem tarefas de um setor para o outro e os colaboradores não estarem disponíveis instantaneamente para atendê-los.

Um dos coordenadores pedagógicos relatou o baixo rendimento em sua liderança, pois está ministrando muitas aulas, o que lhe toma tempo, no qual realizaria um acompanhamento maior com seus liderados. Ele justifica esta situação por não encontrarem bons profissionais no mercado de trabalho, já que um dos valores da escola é a postura de excelência, os tornando rigorosamente criteriosos em suas novas contratações.

Ele conclui que há novos candidatos em fase de treinamento, onde haverá uma menor carga pedagógica em relação às aulas e poderá liderar de forma eficaz, sempre auxiliando e motivando seus seguidores, atingindo então, o objetivo organizacional.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação (oral e escrita) é essencial em nossas vidas tanto pessoal, quanto profissional, mas para que ela funcione corretamente, seja eficaz, é necessário que haja clareza e objetividade, evitando assim interpretações ambíguas.

Na comunicação é indispensável conhecimento sobre o assunto abordado, saber se expressar e tomar cuidado com possíveis barreiras físicas, pessoais e semânticas.

Vale ressaltar que comunicação oral e escrita é uma habilidade que precisa ser praticada e desenvolvida.

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

Para a construção de uma mensagem escrita eficaz, podemos definir algumas etapas:

- Definir o objetivo do texto, por exemplo, solicitar uma informação, comunicar decisões internas, anunciar mudanças.
- Selecionar a abordagem do tema tratado, analisar seu público, ver qual o nível de formalidade. (A mesma pode ser direta, indireta, formal ou informal)
- Hierarquizar as informações no texto, por nível de importância e excluir as que não serão abordadas.
- Fundamentar as ideias, utilizando elementos como dados, casos, exemplos, analogias.
- Escolher formatação, palavras e recursos visuais adequados aos leitores e objetivos do texto.

As mensagens podem ser positivas, negativas ou persuasivas. As negativas devem tentar ser amenizadas em sua saudação e introdução, o assunto principal deve ser dado de forma direta. Nas mensagens persuasivas a argumentação deve ser direcionada de uma maneira mais específica podendo rebater argumentos contrários ou tentando convencer o leitor.

Segue abaixo um exemplo da empresa abordada:

Figura 1

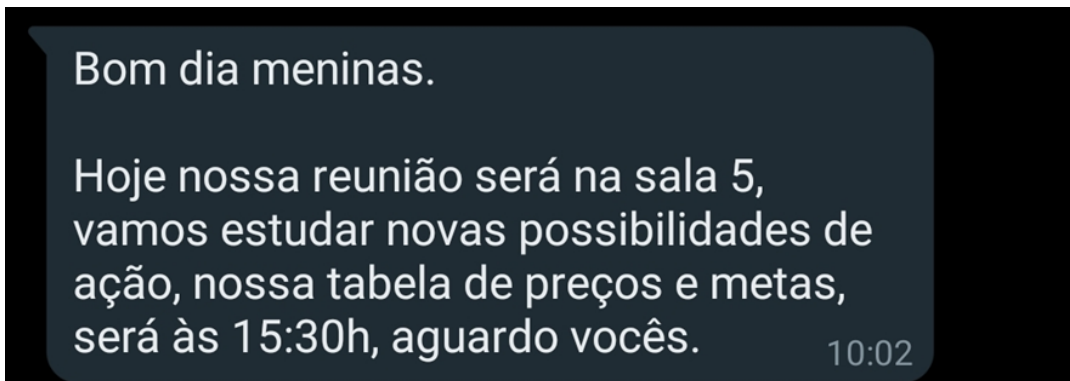


Figura 1, Fonte: grupo do setor comercial, Escola America.

Por meio de comunicação pelo WhatsApp, a gestora do setor comercial informa o local, horário e pauta da reunião anteriormente avisada. De uma forma direta e com certa formalidade.

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

A principal forma de comunicação empresarial é a oral, seja informal ou formal, utilizada de forma horizontal e vertical.

Em reuniões especificamente, para que a comunicação seja eficaz gerando resultados, devemos:

- Desenvolver uma pauta, selecionando os itens que vão ser abordados.
- Siga a pauta que foi desenvolvida para que não fujam do assunto principal.
- Controlar o tempo para que a reunião não se estenda mais que o necessário e todos tenham o mesmo período de fala, também é importante encerrar um assunto antes de iniciar outro.



- Encorajar a participação dos envolvidos, por exemplo com perguntas ou demonstrando respeito por seus comentários.
- No final da reunião podemos apresentar o progresso, resultados alcançados.

Uma reunião pode ser informal, mas ainda comporta um grau de seriedade. Um exemplo são reuniões brainstorm, seu intuito é estimular novas ideias, assim um ambiente mais informal deixa seus participantes à vontade fazendo com que tenham mais rendimento criativo.

A Escola de Idiomas América conta com reuniões presenciais ou online, divididas entre seus três setores financeiro, comercial e pedagógico, todos os funcionários participam. É aberta a opiniões, pois a empresa acredita que uma gestão democrática é muito importante.

Em relação ao setor comercial, são realizadas mensalmente com o intuito de estabelecer novas metas, formas de vendas, divulgação e eventos. Os objetivos são atingir a quantidade de alunos e lucros.

As reuniões semanais do financeiro junto a gestora geral abordam gastos (do mês e futuros) da escola (funcionários, estrutura, eventos, confraternizações). Os objetivos são maior controle e otimização de despesas.

Já as semanais do pedagógico são feitas de duas formas, uma geral conduzida pela coordenadora da escola para o planejamento das aulas, nela é incumbido a um professor a apresentação de uma aula que será aplicada na semana seguinte, os participantes opinam para que em conjunto seja melhor estruturada, a outra forma é a elaboração de eventos para celebração de datas comemorativas, com o intuito de que os alunos aprendam de maneira dinâmica, o conteúdo posteriormente passado em sala. “Viver uma experiência” é a metodologia de ensino utilizada, onde o aluno vivencia algo, antes de realmente pôr em prática.

Analogamente após os resultados dos setores serem estruturados e enfatizados, são conduzidos na semana, mês seguinte (há exceções em que a pauta se refere a algo mais longo prazo).

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

Quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Elementos que compõem a comunicação eficaz, aos quais vamos ressaltar mais uma vez, para que fique claro o que é necessário para que se estabeleça um processo comunicacional:

**Emissor:** responsável por transmitir a mensagem com todas as informações necessárias para que haja o entendimento efetivo desta;

**Receptor:** trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

**Linguagem:** aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

**Mensagem:** por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações transmitidas.

A junção de todos esses elementos, faz com que a comunicação aconteça de forma verdadeiramente eficaz nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

### 3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

É necessário lembrar que a boa comunicação nesse ambiente 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 e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

#### ● *Tópico 1: Construindo relações com a comunicação eficaz*

A comunicação eficaz evita a incidência de conflitos entre os colaboradores. Não há brechas para mal-entendidos, as informações são passadas com clareza. Assim há uma diminuição considerável de discussões desnecessárias. Muitas dessas discussões acontecem por falha do emissor em transmitir uma mensagem ou do receptor de compreender.

Além disso, como o ambiente organizacional se torna mais transparente, os conflitos tendem a ser mais facilmente resolvidos. O diálogo se torna a base da convivência, levando a uma série de conversas mais eficientes.

O clima organizacional melhora consideravelmente quando há uma comunicação eficaz entre os colaboradores. Nesse contexto, os gestores compartilham as informações necessárias, tornando a equipe parte do processo. Dessa forma, há mais motivação e a sensação de valorização por parte dos profissionais. Também diminui o fluxo de fofocas e especulações.

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

Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação impacta a equipe como um todo e pode levar a diversos prejuízos para a empresa.

O bom atendimento dos clientes pode ser comprometido. Os fornecedores podem receber pedidos errados. Interfere também nas relações interpessoais de colegas de trabalho. Quando existe uma comunicação eficaz nas empresas, os colaboradores que dela fazem parte sentem-se altamente satisfeitos. Isso acontece, pois eles enxergam que estão em um lugar onde existe transparência, objetividade e espírito de cooperação.

A consequência disso é um ambiente em que as atividades são realizadas com muito mais fluidez, o que traz resultados positivos para todos. Há também o aumento da sensação de pertencimento por parte dos colaboradores à empresa. O engajamento e a motivação crescem exponencialmente.

### ● ***Tópico 3: Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem***

A comunicação escrita é uma das mais importantes e arriscadas, afinal você não consegue colocar uma entonação no que está dizendo, o que significa que a chance de ser mal interpretado (a) é maior.

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. Nesse sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

A revisão ortográfica é requisito de qualquer texto. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda a frase.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente com clareza, objetividade e redação impecável para serem entendidas corretamente por aqueles que receberem essas mensagens.

#### ● ***Tópico 4: Comunicação virtual***

Comunicação virtual, nunca foi tão falada e utilizada em todos os tempos, como passou a ser em 2020 com os impactos da Covid 19 que se alastrou pelo mundo, grandes, pequenas e médias empresas foram forçadas a se reinventarem para sobreviverem e reconfigurar os planos corporativos para possibilitar o trabalho remoto, tendo em vista que neste modelo de trabalho, a comunicação virtual em tempos de pandemia foi essencial para as empresas, e a cada dia que passa ela fica mais presente na vida das pessoas.

Todos nós temos dois ou mais meios de comunicação virtual, mas para o uso desses meios de comunicação virtual é preciso bom senso, é preciso conhecer o meio de comunicação mais adequado para o assunto a ser tratado, pois nem sempre a comunicação virtual será a melhor opção.

Entre esses meios de comunicação temos WhatsApp business, LinkedIn, Instagram, Facebook entre outros, todos muito úteis, mas lembrando que tudo que é escrito fica documentado, por isso cuidado ao usar esses meios de comunicação, a linguagem e a escrita devem ser claras, objetiva e sem erro de gramática.

Uma vez publicado algo nas redes sociais, fica quase impossível apaga-lo, por isso devemos nos preocupar com que postamos, pois, comentários negativos pode nos trazer prejuízos por muito tempo, pois tenha certeza de que antes de alguém te entrevistar para uma vaga de emprego ou estágio, essa pessoa já pesquisou suas redes sociais.

Por isso, é fundamental usar as redes sociais com sabedoria. Elas podem ser grandes aliadas na comunicação virtual, mas não podem substituir integralmente um bom diálogo presencial.

### 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Vamos explorar as características da comunicação e compreender como ela pode melhorar a sua vida em todos os aspectos.

Como transformar uma ideia em uma oportunidade? Uma simples idealização pode se tornar algo real e produtivo.

#### **Comunicação não verbal funciona para ambos os lados**

As pessoas formam uma opinião a seu respeito nos primeiros segundos, então antes de falar com alguém, puxe os ombros para trás e mantenha a cabeça erguida, assim você transmitirá uma mensagem de tranquilidade e energia.

Mantenha sempre o corpo alinhado com o da outra pessoa, o contato visual e o sorriso, e quando romper o contato visual, não olhe para baixo, pois isso é um sinal de insegurança.

Mantenha a conexão, durante a conversa, esqueça o celular, faça sempre contato visual e emita sinais positivos, como inclinar – se levemente para frente e acenar com a cabeça em sinal de concordância quando conveniente.

Deixe uma impressão final positiva, assim como você demonstrou tranquilidade e energia no início da conversa, a sua despedida deve ser marcante, mantenha – se em pé, deixando a impressão de confiança e de alguém com quem se pode relacionar ou negociar no futuro.

Comunicação é uma habilidade essencial a ser desenvolvida, pois ela está presente em todos os aspectos da vida.

#### **Diálogo e comunicação possuem uma relação direta entre si, vamos conhecer como o diálogo tem um importante papel na comunicação eficaz.**

Diálogo requer envolvimento, empatia e atenção, é sobre reconhecer as suas crenças, seus valores e princípios, e identificar esses elementos no outro, não cabe desqualificar aquilo que o outro diz, no entanto, isso não quer dizer que você tenha que concordar com tudo e sim entender o significado do que é dito a você.

Outro elemento no diálogo é a humildade, quando o outro fala, nem sempre ele está pedindo a sua opinião ou conselho, saiba reconhecer que poderá ser apenas um desabafo, portanto não se sinta na obrigação de oferecer respostas, nesses casos, acolha, tenha empatia e simpatia. É possível construir diálogos com trocas significativas sem precisar emitir opinião.

O diálogo é tão produtivo, que pode, e deve ser usado como forma de resolução de conflitos. Isso acontece a partir do momento em que buscamos o consenso sobre determinado tema, o diálogo organizado é uma solução na resolução de conflitos, um dos métodos mais eficazes para isso é a roda de conversa, uma vez que são momentos dedicados ao debate de um determinado tema.

Nas rodas de conversa: todos os participantes têm a oportunidade de se expressar, cada um deve se sentir acolhido, respeitado e seguro para expor as questões, toda interferência externa deve ser evitada.

Imagine quanto tempo e energia poderiam ser poupados se o diálogo fizesse parte do nosso dia dia, muitos embates poderiam ter sido evitado se o diálogo fosse utilizado como ferramenta de resolução de conflitos, no diálogo não cabe julgamentos, preconceitos ou interpretação baseados em valores princípios e crenças.

Acredite no diálogo como forma mais refinada da comunicação humana, por isso busque promover o diálogo, esteja pronto e estimule os outros à sua volta a dialogarem.

Link: <https://youtu.be/upWfZ-0rdxQ>

## **4. CONCLUSÃO**

Podemos concluir que a relação de trabalho é construída sob diversas mutações a favor da organização, onde todos devem estar alinhados e em harmonia para que as tarefas designadas sejam realizadas, sendo assim é necessário se atentar a uma boa comunicação, postura.

Devemos sempre pensar no receptor da mensagem seja ela oral, escrita, utilizando qual for o meio de comunicação. Assim o convívio no trabalho será melhor, aumentando a eficiência e atingindo os objetivos da empresa.



## REFERÊNCIAS

HINDLE, T. Como liderar reuniões. São Paulo: Publifolha, 1999

STELLA, V. R. Principais desafios ao redigir textos corporativos. 2015

MARQUES, J.R. A importância da comunicação eficaz. In: Instituto Brasileiro de Coaching, 21 de janeiro de 2022  
<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>> Acesso em: 11/06/2022.

## **ANEXOS**

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