



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE
ENSINO OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Ciências Contábeis

Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Borges e Borges Serviços Odontológicos Ltda

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

18 de JUNHO, 202

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE
ENSINO OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Ciências Contábeis

Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Borges e Borges Serviços Odontológicos

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa. LEONOR
CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES BORSARI

ESTUDANTES:

Eduardo Aparecido Borges . RA 1012019200024

Alberto Cláudio Peres da Silva . RA 1012019200034

Larissa Guimarães dos Santos RA 1012018200021

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

18 de JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1. INTRODUÇÃO

Vamos descrever como o ambiente de trabalho e a comunicação entre as equipes no ponto de vista social pode ser de extrema importância para a saúde financeira de uma empresa e apresentar bons resultados administrativos e financeiros

Enxergamos a empresa como uma corrente , que leva e recebe informações de todos os setores , estas informações não podem ser inconclusivas nem inconsistentes , pois todos os setores são interligados e tal falha pode gerar uma cadeia de danos em todos os setores subsequentes .

Então se faz necessário o bom ambiente social entre os colaboradores e suas respectivas equipes de trabalho , pois devemos colocar na equação às diferenças culturais e sociais que estes apresentam para que se tornem o mais eficaz possível esta comunicação entre os setores .

Desta forma, estaremos apresentando neste trabalho, uma empresa que comercializa serviços odontológicos, onde os setores componentes da estrutura devem trabalhar em sintonia para que não ocorram falhas ou interrupções na cadeia de serviços.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Borges e Borges (Nome Fantasia Gou Odonto) atua na prestação de serviços odontológicos e cuidados com a saúde bucal na forma de um todo , possuindo especialistas em todas as áreas da odontologia e seus últimos avanços tecnológicos na forma de tratamento e prevenção na saúde bucal; ela está inscrita sob o CNPJ 27.275.479/0001-25 , localizada a Rua Américo Prado , número 568 , Centro , na cidade de Jacutinga - MG .

Tendo como sua estrutura organizacional os seguintes setores :

- ❖ Comercial : Consiste na promoção da empresa , aquisição de pacientes , marcação de avaliações odontológicas e vendas de contrato de serviços e exposição de nossa empresa junto ao consumidor de nossos serviços , este setor é formado por três colaboradores .

- ❖ Financeiro : Consiste na análise de credito e sua liberação ou não , também atua na parte de negociações e recuperações de tratamentos abandonados por problemas financeiros , este setor é formado por dois colaboradores .

- ❖ Recepção : Consiste na confirmação da presença de todos os pacientes , avaliações e em tratamento ; também no recebimento de suas parcelas e no pagamento aos prestadores de serviços , e não menos importante no re-agendamento de todos faltantes , este setor é formado por dois colaboradores .

- ❖ Compras : Consiste em realizar as cotações , negociações e aquisições de todo material de consumo de nossa empresa , não permitindo que falte nenhum produto.este setor é de responsabilidade de um colaborador.

- ❖ ASB''s : Consiste em auxiliar o dentista no exercício de suas atividades , de modo que seu tempo seja o mais otimizado possível , então funções como : esterilização , condicionamento de pacientes , montagem de bancada e outras quaisquer que o dentista necessite, ficam em responsabilidade de suas competências , este setor é formado por quatro colaboradores .

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 estudo do comportamento humano nas organizações visa compreender o indivíduo, o grupo e suas relações internas e externas. Qualquer empresa, enquanto sistema, possui subsistemas que se inter-relacionam e exercem influência entre si mutuamente, e enquanto entidade viva, passa por constantes modificações, desta forma, necessita dispor de habilidades de se revitalizar, inovar, aprender e se adaptar a transformações contínuas. Para tanto necessita de uma equipe que consiga, entre outros requisitos, transformar informação em conhecimento, agregar valor ao produto, resolver problemas de forma ágil e, principalmente, trabalhar em conjunto (Coletta, 1999).

Numa empresa do porte da Gou Odonto, os procedimentos operacionais iniciam no Comercial, com o contato preliminar com os clientes em potencial até a assinatura de contratos, prestação efetiva dos serviços odontológicos, faturamento e posterior recebimento. Com uma equipe de 12 funcionários na área administrativa e 6 prestadores de serviços (profissionais em odontologia), é necessário administrar eventuais conflitos entre os integrantes ou mesmo falhas em serviços, preservando o bom clima organizacional e imagem da empresa junto aos clientes.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A estrutura organizacional da empresa apresenta divisão do trabalho em equipes, com um fluxo de trabalho e comunicação contínuos entre as equipes. Possui padrões de coordenação do trabalho e poder formal, já que os sócios da empresa estão envolvidos diretamente na administração. Os dados apresentados foram obtidos diretamente de um dos diretores e proprietários da empresa.

As equipes de trabalho em seus segmentos são trabalhadas de forma individual na estrutura da empresa , sendo orientadas por um gerente .Estas equipes formam um “corpo “ e são encaradas como vitais para obter os resultados traçados pelos gestores através de reuniões gerais e debatidas em reuniões secundárias entre os participantes dos setores .

Na visão da gestão da empresa , uma equipe motivada e inspirada pode transformar obstáculos em oportunidades Sendo assim , para se manter a equipe motivada e inspirada , eles mantêm um canal aberto de capacitação profissional e plano de carreira , onde através de destaques individuais ou coletivos , se bonifica por bônus em seus vencimentos ou promoções .

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

A Gestão da empresa Gou Odonto (Borges e Borges) tem como visão de trabalho ser a maior prestadora de serviços odontológicos do país e ser reconhecida como referência pela sua qualidade , contudo ela sabe das dificuldades e obstáculos para se atingir esta meta .

Entre várias dificuldades enfrentadas no dia a dia, por quem deve trabalhar em equipe, pode ser mencionada a necessidade de informações relevantes. Os funcionários do setor comercial tem que oferecer prazos para tratamento compatíveis com os prazos para prestação dos serviços pelos dentistas. Mesmo os serviços ofertados pela equipe de vendas têm que estar entre os possíveis pela especialização dos profissionais técnicos e equipamentos disponíveis nos consultórios. Uma falha de comunicação neste processo, pode gerar uma insatisfação do cliente e mesmo um estresse desnecessário entre os integrantes da equipe. Além disso, é necessário uma certa cautela ao contatar o cliente e procurar identificar quais os serviços nos quais ele está interessado em adquirir, para garantir sua satisfação.

O setor financeiro possui grande responsabilidade ao analisar o crédito de cada cliente. Qualquer empresa tem que maximizar o retorno de suas operações, e a análise de crédito realizada de forma eficiente contribui em grande escala para o resultado. Evitar conceder descontos maiores do que os serviços executados e manter um certo grau de inflexibilidade nas negociações também são importantes. Cada funcionário deve pensar sempre com uma visão do todo e não apenas no serviço que está executando no momento.

A Recepção realiza um serviço de agendamento, que deve ser confirmado com rigor, a fim de evitar a presença de um profissional técnico no consultório e a ausência do cliente, gerando ociosidade no ciclo operacional e custos desnecessários. Também confere se os serviços a realizar estão entre os contratados pelo cliente. É evidente a

importância dessas funções e a coordenação precisa entre as equipes garante bons resultados.

Compras, ASB, e os profissionais dentistas também estão envolvidos em um fluxo de operações que deve funcionar como um relógio. O serviço não pode ser prestado pelo dentista se falta algum material que não está em estoque ou se a bancada não está montada corretamente ou falta equipamento esterilizado. A sincronia entre as funções desempenhadas é vital para o bom desempenho da empresa e satisfação de seus clientes.

A realização deste trabalho sobre a Gou Odonto implica também em um trabalho de equipe; apesar de ser menos complexo que o trabalho diário de uma empresa com vários funcionários, podem ser vistos os mesmos requisitos e problemas, apenas em menor escala. É necessário divisão do trabalho, comprometimento, cumprir suas tarefas no prazo para que outros colegas não tenham atrasos nas tarefas deles; enfim podem ser aplicados os conceitos de estrutura e cultura organizacional para solucionar os problemas enfrentados.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Toda empresa precisa ser entendida como um todo , através de suas Visões , objetivos , valores e metas .

Podemos identificar junto a empresa em estudo que ela possui dois tipos de comunicação , a escrita e a oral .

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Podemos verificar que alguns assuntos são mais tendenciosos a gerarem conflitos e descontentamentos dentro de empresas . Para evitar tais fatos , são introduzidos Regulamentos Internos .

No caso da Gou odonto , foi feito um estudo baseado nos objetivos e preferências de suas gestão e elaborado um Regulamento de Pessoal , onde fica bem claro através de uma apostila entregue individualmente a cada colaborador e lida em conjunto em reunião , assuntos como :

- ❖ Jornada de Trabalho e Frequência
- ❖ Licença Médica
- ❖ Ferias
- ❖ Utilização de Recursos de Informática
- ❖ Deveres e Direitos dos Funcionários
- ❖ Proibições e Penalidades

Quando se faz necessário um comunicado extraordinário , é feito uma circular interna e entregue para leitura de todos os colaboradores e logo abaixo ao texto um aceite para ser assinado por todos os envolvidos .

Sempre que necessário , são feitos adendos ou exclusões nas funções exercidas dos colaboradores através de comunicados oficiais enviados por e-mails , bem como quando um colaborador vai mudar de função dentro da empresa , como por exemplo , deixar a Recepção e ir para o setor Comercial .

Além disto, quando da entrada de um novo colaborador, este é devidamente capacitado através do nosso sistema de gestão online, recebendo treinamento acerca dos procedimentos internos de sua função, e também recebe instruções de trabalho - o que, quem, quando, como.

Como a empresa é dividida em cinco setores , estes de forma unitária fazem semanalmente reuniões entre seus integrantes para se debater sobre suas rotinas de trabalho , melhorias e sugestões , registradas em uma pauta . Cada setor através de seu líder faz uma filtragem dessa pauta e encaminha ao gerente através de e-mail .

O gerente ao final do mês, já munido de todas as informações, críticas e sugestões de seus setores, faz uma pauta para a reunião mensal e a encaminha aos diretores, bem com suas considerações e observações .Estes fazem suas colocações e retornam para o gerente para que este finalize sua pauta para a reunião mensal , todo trânsito de informações é feito por e-mail .

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Neste tópico podemos citar dois tipos de comunicação, a formal , que já entra em vigor com data definida, anunciada em reuniões e respaldada por comunicado interno através de circulares internas e e-mails e a Informal, que em sua totalidade se constitui mais em uma troca de ideias, do tipo conversa para se obter uma segunda opinião, sem base em efetivações e datas para entrar em vigor, não podendo deixar de citar seus canais como Whatsapp , Facebook e Instagram.

Vamos citar como são elaboradas as reuniões da empresa Gou Odonto . Cada responsável por seu setor leva seus resultados ao gestor da empresa ao fim de cada mês , com suas considerações e observações . O gestor com seus objetivos bem definidos pelas metas passadas pelos diretores , faz suas colocações e pontua junto aos líderes de setor quais vão ser as estratégias para o próximo mês . Após estas prévias , é marcado uma reunião geral no início do mês subsequente .Estas reuniões são mensais e seguem o seguinte cronograma :

- ❖ Oração
- ❖ Quebra Gelo
- ❖ Parabéns aos aniversariantes
- ❖ Tema principal
- ❖ Cafe

A reunião segue sempre com tempo e oportunidades para que os colaboradores possam esclarecer suas dúvidas e participar de seus temas, dando opiniões e sugestões de acordo com seus pontos de vista e vivência em seus setores .

Toda reunião é registrada em uma ata, que após é assinada por todos participantes e encaminhada uma cópia por e-mail para os diretores .

4. CONCLUSÃO

A comunicação interna dentro de uma empresa é tema de grande importância para o sucesso em suas atividades operacionais. Qualquer firma que não considere adequadamente todos os processos envolvidos pode enfrentar problemas desnecessários, que poderiam ser evitados caso a comunicação interna fosse alvo de maior atenção por seus gestores.

É natural que uma firma procure definir sua estrutura funcional de forma clara para todos os seus funcionários; assim cada um sabe suas tarefas e pode realizá-las com eficiência. No entanto, diversos fatores podem contribuir para alterar a cultura organizacional, a mudança é parte da realidade. Um funcionário pode ser trocado de setor, abandonar a empresa em busca de uma outra atividade profissional; a verdade é que as organizações criam uma cultura no ambiente de trabalho mas esta nunca é estática; pelo contrário, está sempre em modificação.

Os gestores da empresa têm papel fundamental em manter os canais abertos entre as equipes para que estas mudanças naturais não venham a destruir um padrão de qualidade já estabelecido no serviço prestado pela empresa. É necessário estar atento à qualidade do ambiente, se a equipe está motivada, se alterações nos setores, ou até modificações impostas por necessidade de atender melhor aos clientes ou enfrentar a concorrência não estão causando efeitos desagregadores na organização.

A empresa objeto deste trabalho possui uma estrutura enxuta, que permite se adequar de forma ágil aos desafios do mercado. No entanto, seus administradores devem estar atentos para qualquer sinal de alerta de problemas. Atuar de forma preventiva é sempre mais eficiente do que procurar corrigir um erro que já aconteceu e que pode ter arranhado a imagem empresarial, que é construída com grande esforço.

REFERÊNCIAS

Citações indiretas - Selma Lucia Borges - Sócia - Proprietária

Guia de Padronização Gou Odonto - Autor : Bruno Guimarães

Narrativas sobre a empresa e sua estrutura - Cintia Carla de Souza - Gerente

Regulamento Gou Odonto - Autor : Rafael Teobaldo

COLETTA, E. D., *Imagem Pessoal* , Sagah, Soluções Educacionais Integradas.