



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**GOOGLE**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**GOOGLE**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Valéria Aparecida Pezotti, RA 1012020100156

Wellinton Luis de Oliveira Teixeira, RA 1012019200380

Larissa Aparecida França Fiamenghi, RA 1012020100624

Ingrid Gomes da Costa, RA 101201910715

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>5</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	9
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	10
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	13
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	14
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	16
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>19</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo desenvolver uma análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

A empresa escolhida para análise e pesquisa foi a Google, formado por Larry Page e Sergey Brin, é uma empresa multinacional de serviços online e software dos Estados Unidos. Além de criar o buscador mais famoso do mundo, dentre seus serviços destacam-se o Gmail, o Blogger, o GTalk, o Google Earth, o Google Translate o Orkut, o YouTube, e também serviços de publicidade na internet como AdWords e AdSense.

Para o desenvolvimento do trabalho, utilizaremos as disciplinas estudadas durante o semestre. Comportamento humano nas organizações que serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

Comunicação e Expressão, que será abordado os aspectos relacionados à eficácia tanto na comunicação escrita quanto na oral.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores com isso.

É importante saber que há outros pontos – muito mais determinantes – que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências. Assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados.

É por isso que os gestores e líderes precisam trabalhar com uma meta em mente: fazer as relações entre pessoas dentro de a empresa ser as mais harmoniosas possíveis.

Só assim será viável melhorar o desempenho dos profissionais de acordo com os objetivos da organização.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Google é uma empresa multinacional, fundada em 4 de setembro de 1998 em Menlo Park, na Califórnia, costa oeste dos Estados Unidos e sua oferta pública inicial foi realizada em 19 de agosto de 2004. A missão declarada da empresa desde o início foi "organizar a informação mundial e torná-la universalmente acessível e útil". Os criadores são Larry Page e Sergey Brin, dois estudantes do curso de doutorado da Universidade de Stanford.

Hoje a sede do Google está localizada em 1600 Amphitheatre Parkway, em Mountain View, Califórnia, no chamado Googleplex, uma brincadeira com as palavras "Google" e "complex" (complexo, em português), e também com o termo googolplex, que é o número 1 seguido de 1 googol de zeros.

Hoje a empresa é uma das três mais valiosas do mundo, juntamente com Apple e Amazon. Além disso, a companhia possui hoje um grande repertório de produtos que vão muito além da Busca na web, que ainda é seu carro-chefe.

O rápido crescimento do Google desde sua incorporação aumentou uma cadeia de outros produtos, aquisições e parcerias que vão além do núcleo inicial como motor de buscas. A empresa oferece softwares de produtividade online, como o software de e-mail Gmail, e ferramentas de redes sociais, incluindo o Google+. Entretanto o Google conta também com o sistema operacional Android, os aplicativos Maps, Waze e Fotos, o navegador Chrome, o serviço de armazenamento em nuvem Google One, as lojas de apps, música e filmes Google Play, além da plataforma de vídeos YouTube.

Mais recentemente a empresa vem apostando também em hardware, com a linha de smartphones Pixel, os assistentes domésticos da linha Google Home, o tablet Pixel Slate, o laptop Pixel Book e o roteador Google Wifi.

O Google chegou ao Brasil no ano 2000. Foi em 30 de março que o domínio google.com.br foi registrado, a princípio administrado pela matriz da empresa nos Estados Unidos. Um mês antes, o google.com ganhou suporte ao idioma português.

Em seguida, a companhia abriu sua principal sede no Brasil, em São Paulo, onde ficam localizadas suas equipes de vendas e relações públicas. O escritório em BH foi reinaugurado em 2016 como um centro de tecnologia, onde ficam os programadores e engenheiros de software.

O primeiro funcionário do Google no Brasil foi Berthier Ribeiro-Neto, que permanece na empresa até hoje, aos 58 anos de idade. Ele foi fundador do startup Akwan, empresa que o Google comprou para se estabelecer no país em 2005. Berthier comanda o laboratório de engenharia para a América Latina e uma equipe de 130 pessoas.

Mas ele não é o único brasileiro em cargo de chefia no Google. Mário Queiroz é considerado o mais poderoso entre os nascidos em terras tupiniquins trabalhando na gigante. Queiroz também entrou no Google em 2005 e hoje é um dos líderes de um dos principais investimentos da empresa: hardware. Ele é considerado um dos criadores do popular player de mídia Chromecast, mas também trabalhou na criação do smartphone Pixel e do assistente virtual Home.

A sede do Google é 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA, Postal Code 94043, e as coordenadas da empresa, 37, 422° Norte, 122, 084° Oeste.

Endereço do Google Brasil Internet LTDA: Avenida Brigadeiro Faria Lima 3477, 18° Andar, Itaim Bibi - São Paulo, 04538-133, Brasil.

Belo Horizonte:

Boulevard Corporate Tower Avenida dos Andradas, 3000 - Andares 14-17 Santa Efigênia, Belo Horizonte – Minas Gerais, Brasil.

CNPJ: 06.990.590/0001-23.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

O comportamento organizacional é um campo de estudo em que o impacto de indivíduos, grupos e estruturas têm investigado o comportamento dentro das organizações, a fim de aplicar este conhecimento para melhorar a eficácia de tais organizações. É uma disciplina científica cuja base de conhecimento é constantemente adicionada a uma grande quantidade de pesquisas e desenvolvimentos conceituais. Mas também é uma ciência aplicada, já que as informações sobre práticas eficazes em uma organização podem ser estendidas a muitas outras. É um campo de estudo porque é uma especialidade delimitada e com um conjunto comum de conhecimentos que estuda três determinantes do comportamento das organizações: indivíduos, grupos e estrutura. Aplica o conhecimento obtido sobre indivíduos, grupos e o efeito da estrutura no comportamento, com o objetivo de melhor funcionamento nas organizações. O comportamento organizacional está particularmente interessado em situações que dizem respeito ao emprego.

Estudos realizados por Chester Barnard mostraram que as pessoas se comportam de maneira diferente quando estão em sua função organizacional e quando atuam separadamente dentro da organização. Os pesquisadores de comportamento organizacional estuda o comportamento dos indivíduos principalmente em suas funções organizacionais. Um dos principais objetivos do comportamento organizacional é "revitalizar a teoria organizacional e desenvolver uma melhor conceituação da vida organizacional".

Dentro de empresas e conglomerados, o desempenho do trabalho em equipe é mais valioso que o desempenho do trabalho individual. Por isso, se uma empresa quer superar seus concorrentes, precisa influenciar não só como as pessoas trabalham, mas principalmente como elas funcionam em conjunto.



Com o intuito de otimizar seus times e torná-los mais produtivos, a empresa realizou o chamado Projeto Aristóteles, de onde tirou diversos dados que mudaram de vez os seus processos. O Projeto Aristóteles Trata-se de uma pesquisa do Google realizada com a intenção de compreender melhor o trabalho em equipe de seus funcionários, especificamente responder porque certos times prosperam enquanto outros fracassam. Depois de analisar centenas de times da empresa e anos de dados, os pesquisadores chegaram a conclusões surpreendentes.

A história do Projeto Aristóteles começa seis anos atrás, quando o Google – um dos maiores entusiastas da teoria de que o trabalho pode ser mais produtivo – dedicou-se à construção de uma equipe perfeita. Os altos executivos da empresa sempre acreditaram que, para isso, bastava combinar as melhores pessoas – as mentes mais brilhantes reunidas no mesmo time.

Os pesquisadores começaram revendo meio século de estudos acadêmicos, em que observaram a evolução do trabalho em equipe. A partir disso, analisaram a composição dos grupos dentro do Google.

Características comuns de equipes muito eficientes:

- Os integrantes falam em proporções semelhantes
- Os integrantes possuem sensibilidade social (empatia) acima da média, ou seja, sabem entender como os outros estão se sentindo através do tom da voz, postura, expressões faciais.
  - Criam um ambiente de segurança psicológica, um senso de confiança mútua onde cada integrante sabe que não será rebaixado, humilhado, rejeitado ou punido pelos outros da equipe por algo que falou ou fez.
  - Os integrantes são mais diretos e honestos uns com os outros, mas com respeito e gentileza.
  - Os integrantes têm consciência de que o trabalho e a vida não são algo separado, mas se complementam. Não há a necessidade de trocar de personalidade quando estão trabalhando.
  - Entusiasmam-se com as ideias uns dos outros

- Separam tempo para conversarem entre si sobre suas vidas e emoções em relação ao trabalho e objetivos de vida, o que colabora muito para a criação do ambiente de segurança psicológica.

O que projeto Aristóteles ensinou ao pessoal do Google é que ninguém quer ser obrigado a mudar de personalidade ao entrar no trabalho. Ninguém quer deixar parte de sua personalidade e vida em casa. Mas, para estar plenamente presente no trabalho, sentir-se "psicologicamente seguro", devemos saber que podemos ser livres o suficiente, às vezes, para compartilhar as coisas que nos assustam sem medo de recriminações. Devemos ser capazes de falar sobre o que está confuso ou triste, ter conversas sinceras com colegas que estão nos incomodando com alguma atitude. Não podemos nos concentrar apenas na eficiência. Queremos saber que as pessoas realmente estão nos ouvindo. Queremos saber que o trabalho é mais do que apenas uma obrigação.

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

Grande parte do trabalho realizado no Google e em muitas organizações é realizado de forma colaborativa por equipes. A equipe é a unidade molecular onde a produção real acontece, onde ideias inovadoras são concebidas e testadas e onde os funcionários experimentam a maior parte de seu trabalho.

O PayScale fez um levantamento que mostrou que 86% das pessoas que trabalham no Google estão extremamente satisfeitos com o seu trabalho.

Para se ter uma ideia, no Brasil, mais da metade da população, cerca de 56% dos profissionais, gostariam de mudar de emprego. Dados revelados em pesquisa do Instituto Locomotiva e do grupo LTM (Loyalty & Trade Management). Mas qual o

diferencial dessa empresa? Um dos grandes trunfos para o Google ser o que é implica principalmente a cultura corporativa que ele criou.

O ambiente de trabalho do Google é uma referência. Dentro da empresa existe uma equipe cujo trabalho, especificamente, é criar estratégias para manter os funcionários felizes e engajados. Com isso, a empresa consegue manter uma alta produtividade.

E é por meio de seus inúmeros benefícios oferecidos aos colaboradores que eles conseguem reter seus talentos e diminuir a alta rotatividade. E é por isso que o Google é considerado a empresa dos sonhos

De acordo com a revista econômica Fortune, o Google é uma das melhores empresas para se trabalhar. O gigante das buscas garantiu o seu lugar no ranking em 2017 pelo sexto ano consecutivo.

O Google é um exemplo de cultura organizacional mais fortalecida, servindo de referência em gestão de pessoas para diversas startups. Os Googlers, nome dado aos funcionários da empresa, trabalham em um ambiente informal e divertido.

Refeições gratuitas, viagens, festas, premiações, uma série de benefícios são reflexos de uma cultura centrada no bem-estar dos funcionários. Além disso, cada googler também tem direito à licença-maternidade ou paternidade longa e benefícios pós-morte exclusivos.

Tudo isso contribui para que os colaboradores se sintam motivados a executar suas tarefas com qualidade e empenho, o que impacta diretamente nos resultados da empresa.

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

Sabemos que uma das melhores características para se ter, é o trabalho em equipe. Isso vem desde a escola, passa pela faculdade e está presente em praticamente

100% das vagas de emprego anunciadas, além de estar em quase todos os “valores” definidos pelas empresas. Mas a maioria delas nos dá o conceito de que trabalho em equipe é quando um grupo de pessoas faz um esforço coletivo para alcançar um mesmo objetivo, por obrigação ou não.

Muitas vezes, nos enganamos. Mantemos um bom relacionamento com as pessoas, usamos algumas palavrinhas simpáticas e por isso ficamos com a impressão de que somos ótimos em trabalho em equipe, mas secretamente não confiamos no trabalho de ninguém.

As maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe:

- **CONFIANÇA:** esse é o ponto mais difícil, pois teremos um grupo de pessoas e as tarefas serão distribuídas entre eles e você terá que confiar que o seu colega irá elaborar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o fizesse.

Demonstrar confiança no trabalho das pessoas e mostrar o seu comprometimento fará com que você não só ganhe um espaço maior na equipe, como também disseminar o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final. As vitórias ou as derrotas serão de todos.

- **RESPEITO:** o respeito passa por muitos aspectos do trabalho em equipe. Pessoas diferentes desenvolve trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado.

Aprenda a respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Você não precisa aceitar nada mau feito, mas aprenda que cada um tem o seu jeito. Se for uma pessoa mais experiente, cuidado! Você pode estar agindo como se soubesse tudo, sem enxergar o quanto o seu estagiário pode contribuir. E se você é gestor, cuidado duplo! A sua equipe deve trabalhar juntamente com você, você não é uma estrela acima de todos.

Ah, e sobre respeito, espero não ter que citar que pessoas que verdadeiramente trabalham em equipe respeitam opiniões de pessoas independente de gênero, raça, etc.

- **COMUNICAÇÃO:** se comunicar de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com outras pessoas. Aprender a escutar e falar na hora certa.

Escutar nem sempre é fácil. Muitas vezes nosso cérebro já está avançado na conversa e temos a impressão que já sabemos o que a pessoa vai falar, e tomamos a infeliz atitude de interromper. Aprenda a escutar como um todo e entenda o que o outro está te dizendo. Compreenda, pratique a sua empatia e quando for falar, seja claro, não enrole no discurso, não seja ríspido, saiba discordar das pessoas de forma a expor o seu ponto de vista. Se é de uma área técnica e está conversando com uma pessoa com menos conhecimentos específicos, limite o “tecniquês” ao essencial, aprenda que determinados termos devem ser utilizados com profissionais da área. Explore mais o seu vocabulário com pessoas que não compreendem esse linguajar.

- **COMPROMETIMENTO E PRÓ-ATIVIDADE:** nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e pró-atividade dos colaboradores. São características que sempre serão sentidas pelo time durante o desenvolvimento de um trabalho.

Quando cada membro busca a maior qualidade possível em suas entregas, estando atento ao objetivo a ser atingido, sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas juntamente com o time, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

- **HUMILDADE:** a humildade está diretamente ligada à confiança e ao respeito. Entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe.

Pessoas são diferentes, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca. Pode ser que seja você, pode ser que não. Se for você, o desafio é ser humilde mesmo sabendo disso. É valorizar de forma sincera o trabalho de seus colegas e fazer com que todos entendam que é parte importante do time. Se você não é essa pessoa, deve entender que todos são importantes em uma equipe, e que cada um tem um papel que deve ser desenvolvido.

- **FEEDBACK:** uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas.

Aprenda a dar e receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar quais são os problemas e o que pode ser corrigido. Nunca leve para o pessoal, mantenha-se fiel a fatos e dados. Entenda que quem recebe o feedback não precisa obedecer ao que você diz que está errado. Saiba que a pessoa só mudará o que fizer sentido para ela.

Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

O Google elaborou um projeto chamado, “Projeto Aristóteles”, que se trata de uma pesquisa com a intenção de entender melhor o trabalho em equipe de seus funcionários, especificamente responder por que certos times prosperam enquanto outros fracassam. Depois de analisar centenas de times da empresa e anos de dados, os pesquisadores chegaram a conclusões surpreendentes.

E o seguinte objetivo do Projeto Aristóteles, era identificar as posturas de cada profissional isso já era bastante clara: aumentar a produtividade e o desempenho pela combinação das melhores pessoas.

A aplicação do Projeto Aristóteles foi bastante positiva para ambas as partes. O Google conseguiu colocar por terra as hipóteses que tinha e compreender melhor o comportamento dos seus profissionais. Por sua vez, os talentos tiveram a oportunidade de entenderem melhor a si mesmos.

Em suma, uma frase de Charles Duhigg, jornalista do New York Times, resume o que essa experiência representou:

O Projeto Aristóteles é uma lembrança de que, quando empresas tentam otimizar tudo, constantemente esquecem que o sucesso é

construído em cima de experiências — como interações emocionais, conversas e discussões sobre quem queremos ser e como nossos colegas nos fazem sentir.

O Projeto Aristóteles é um lembrete de que, quando as empresas tentam aperfeiçoar tudo, às vezes é fácil esquecer que o sucesso também é construído partir de experiências humanas, como as interações emocionais, as conversas complicadas e as discussões das quais queremos sempre fugir.

E podemos observa que o Google não tem esse problema em trabalhar em equipe, nenhuma pesquisa mostra esses requisitos, mas quando perceberam esta com esse problema logo resolveram com o devido projeto.

### **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação é um meio de troca de informações que, mal interpretadas, poderão causar sérios prejuízos financeiros, desencontros de execução de tarefa assim como constrangimento pessoal e organizacional. É neste contexto que se baseia a pesquisa sobre comunicação interna e a sua importância para o desenvolvimento organizacional.

Nos dias de hoje, podemos ver que é importante ter pessoas capacitadas para exercer o seu papel, a sua função dentro de uma doutrina correta, por isso é necessário ser um líder que compreenda as situações, saiba se comunicar bem para que não seja mal interpretado.

A comunicação eficiente é um grande processo para a qualidade e a compreensão do propósito solicitado.

O objetivo geral de trabalho é focalizar a importância de uma comunicação eficiente para o desenvolvimento e interação organizacional.

Os objetivos específicos são:

- Discutir o processo de comunicação na empresa como fator fundamental para o sucesso a comunicação eficiente;
- Analisar o processo comunicativo, sua eficácia;
- Discutir a utilização das ferramentas de comunicação na empresa geradoras de maior efeito na equipe.

O trabalho teve como foco principal a importância da comunicação interna na empresa e para sua execução será utilizada pesquisa bibliográfica indireta como livros, revistas e internet.

A comunicação está diretamente ligada a cultura organizacional, os meios escolhidos para a disseminação das informações, de maneira geral, fazem parte de todo planejamento.

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

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente podem causar para as empresas? Para saber mais sobre esta e outras questões, convido você a me acompanhar e continuar a leitura deste artigo!

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.



Assim, 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.

O plano de comunicação é um documento que orienta todas as ações de comunicação da empresa. Ele deve ser orientado de acordo com a situação atual do negócio, o público e qual objetivo precisa ser alcançado em determinado momento.

Passo a passo como fazer um planejamento eficaz para que a sua empresa se destaque no mercado:

- Entender a situação de mercado da empresa
- Definir objetivos e metas
- Recortar o público-alvo
- Definir o orçamento
- Estabelecer o cronograma
- Estabelecer a orientação criativa
- Capacitar a equipe
- Pensar a longo prazo
- Fazer testes
- Preparar-se para crises
- Avaliar, adaptar e melhorar

A comunicação nas empresas precisa ser pensada de um ponto de vista estratégico. Ou seja, ela tem um objetivo claro a ser alcançado, e ele vai se transformando ao longo da história da empresa.

O plano de comunicação deve explicitar qual é o objetivo naquele momento. Alguns exemplos são:

- Conquistar notoriedade no mercado;
- Posicionar-se como líder;
- Ampliar o market share;
- Introduzir uma nova linha de produtos/serviços;
- Fazer um rebranding.

Falar para um público que ainda não conhece a marca é muito diferente de falar para clientes que já estão fidelizados. Por isso, o objetivo do plano de negócios vai ditar muitas decisões nos campos tático e operacional da comunicação.

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

A comunicação é fundamental para que qualquer negócio aconteça e para que qualquer atividade dentro de uma organização seja executada da maneira desejada e no tempo determinado.

Dentro da estrutura da organização, nós temos ferramentas e métodos que padronizam a comunicação interna ou externa entre as pessoas, sobretudo de hierarquia diferente, como a comunicação entre os chefes e seus subordinados. Mas existe também a comunicação entre pessoas do mesmo nível hierárquico, como requisições encaminhadas de um setor para o outro.

Comunicação formal:

A comunicação formal de maneira geral é escrita, segue modelos pré-determinados e tem seu trâmite e movimentação registrada e documentada pelos órgãos responsáveis. Toda comunicação, seja ela externa ou interna, que siga padrões e modelos determinados pela organização é uma comunicação tida como formal.

Ou seja, se há uma maneira específica, estabelecida pela organização, de se comunicar com um subordinado, um superior ou com outro setor ou empresa, estamos diante da comunicação formal.

#### Comunicação informal:

Já a comunicação informal, como o próprio nome sugere, acontece de maneira espontânea entre as pessoas dentro da organização. Ela não segue padrões ou modelos e nem ao menos é documentada.

Por exemplo, um funcionário de uma repartição pode, antes do envio da documentação, fazer uma ligação avisando sobre o envio da mesma, para que o pessoal já vá se preparando para recebê-la.

Para a Google, uma das maiores empresas do mundo, uma boa reunião precisa ajudar a resolver problemas, compartilhar informações e capacitar pessoas a tomar decisões. Veja algumas ações adotadas:

- As reuniões na Google são geralmente curtas e só acontecem se forem agendadas antecipadamente. A ex-vice-presidente de pesquisa Marissa Mayer, por exemplo, passou a permitir que fossem inseridas em sua agenda apenas reuniões de cinco a dez minutos. Dessa forma, conseguiu resolver muito mais assuntos do que quando realizava reuniões longas e tinha espaço reduzido em sua agenda;
- Deve ser indicada uma pessoa para realizar as anotações durante as reuniões e elaborar a pauta do que foi discutido. Isso deixa os demais participantes livres dessa obrigação, mantendo o foco no que é realmente importante a ser discutido;
- Todas as ideias apresentadas em reuniões devem ser embasadas em dados concretos. Nada de “eu gosto mais assim”. Sempre deve ser demonstrado o quanto aquela ideia trará de retorno para a empresa ou para o processo envolvido;
- Sempre há um relógio visível nas reuniões do Google marcando o tempo determinado. Isso, porque é muito fácil se perder nos assuntos e o tempo se

estender desnecessariamente. Mantenha um temporizador por perto, mesmo que do celular, e respeite o tempo especificado para a reunião.

## **4. CONCLUSÃO**

O trabalho teve como objetivo fazer uma análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional. A empresa escolhida para o projeto foi a Google, uma multinacional de serviços online e software dos Estados Unidos.

Um dos principais pontos abordados foi o comportamento humano nas organizações. O Google tem um relacionamento de confiança e responsabilidade, mostra o que os colaboradores mais apreciam na empresa: a autonomia individual, a livre circulação de informação e a liberdade de comunicação e debate, independentemente de hierarquia.

Para compor as equipes são selecionados profissionais de todas as áreas de formação, os colaboradores trabalham em um regime flexível, mas que exige empenho, criatividade, comprometimento e o primordial a produtividade. Os escritórios são projetados para incentivar as interações entre os funcionários dentro e entre as equipes, e para estimular brincadeiras e conversas sobre o trabalho, inclusive nas reuniões gerais, que acontecem semanalmente. Mas a cultura organizacional

“liberal” da empresa não agrada todo mundo, afinal, há quem se sinta melhor em ambientes mais regrados.

Outro ponto abordado foram os aspectos relacionados à eficácia tanto na comunicação escrita quanto na oral. Todas elas são de total relevância quando falamos de meios de comunicação ou divulgação, pois se não forem eficazes podem afetar a reputação e o desenvolvimento de uma organização.

Por fim, vimos que a Google investe na satisfação de seu público interno, mas também é exigente quanto à cobrar resultados favoráveis. Ela transmite aos funcionários o senso de responsabilidade de poder usufruir tudo o que está à disposição deles, mas sem deixar de entregar os resultados esperados pela empresa.

## REFERÊNCIAS

ABOUT GOOGLE. Nossos escritórios. Disponível em: <<https://about.google/intl/pt-BR/locations/?region=latin-america>>. Acesso em: 03 junho de 2020.

AZEREDO, T. O processo de comunicação dentro da empresa. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-processo-de-comunicacao-dentro-da-empresa>>. Acesso em: 18 maio de 2020.

CAMPOS, E. Por dentro do Google. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI91431-16355,00-POR+DE+DENTRO+DO+GOOGLE.html>>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

CANALTECH. Google. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/empresa/google/#:~:text=O%20Google%20%C3%A9%20uma%20empresa,meio%20da%20publicidade%20pelo%20AdWords.>>>. Acesso em: 03 junho de 2020.

CARVALHO, L. Google, histórias, curiosidades e tudo que você precisa saber sobre a empresa. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/noticia/google-historia-curiosidades-e-tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-o-buscador/80732>>. Acesso em: 03 junho de 2020.

CONTENT, R. R. Onze passos para criar um plano de comunicação eficaz. Disponível em: <<https://rockcontent.com/blog/plano-de-comunicacao/>>. Acesso em: 21 maio de 2020.

CORONATO, M. O jeito Google. Disponível em: <<http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI164680-16165,00-O+JEITO+GOOGLE.html>>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

DOYLE, D. Comportamento Humano nas Organizações: Conheça três dicas para melhorar o desempenho da sua equipe. Disponível em:

<<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organiza-coes/>>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

ECONOMIA IG. Trabalhadores consideram importante o reconhecimento feito por empresas, seja por meio de recompensas materiais ou elogios aos funcionários. Disponível em: <<https://economia.ig.com.br/2017-12-12/insatisfacao-com-o-emprego.html>>. Acesso em: 01 junho de 2020.

GAMA, L. Inspire-se no Projeto Aristóteles desenvolvimento pelo Google. Disponível em: <<https://www.appus.com/blog/people-analytics/projeto-aristoteles/>>. Acesso em: 05 junho de 2020.

GIGA CONTEÚDO. Comunicação formal e informal nas empresas. Disponível em: <<https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal>>. Acesso em: 22 maio de 2020.

GOGONI, R. Onde fica a sede do Google? Disponível em: <<https://tecnoblog.net/276055/onde-fica-a-sede-do-google/>>. Acesso em: 03 junho de 2020.

IBC COACHING. A importância da comunicação eficaz nas organizações. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>>. Acesso em: 19 maio de 2020.

LINKED IN. As seis maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar>>. Acesso em: 05 junho de 2020.

PANZINI, S. Como fazer reuniões mais produtivas: se inspire nos gigantes Google, Amazon, Apple e Facebook. Disponível em:

<<https://blog.beerorcoffee.com/2020/03/03/fazer-reunioes-mais-produtivas/>>. Acesso em: 25 maio de 2020.

SANDERSON, A. O guia ilustrado do Google para o trabalho em equipe. Disponível em: <<https://www.blog.google/inside-google/working-google/work-smarter/stephen-gay-w hy-always-wins-/>>. Acesso em: 01 junho de 2020.

TEAM RUNRUN.IT. Projeto Aristóteles: o Google revelou o segredo do trabalho em equipe. Disponível em: <<https://blog.runrun.it/projeto-aristoteles-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 05 junho de 2020.

WIKIPÉDIA. Comportamento organizacional. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Comportamento\\_organizacional](https://pt.wikipedia.org/wiki/Comportamento_organizacional)>. Acesso em: 01 junho de 2020.

XERPA. Quatro tipos de cultura organizacional: qual é o da sua empresa? Disponível em: <<https://www.xerpa.com.br/blog/tipos-de-cultura-organizacional/>>. Acesso em: 01 junho de 2020.