



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO
ORGANIZACIONAL

Ferrero do Brasil Industria Doceira e Alimentar Ltda

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

Ferrero do Brasil Industria Doceira e Alimentar Ltda

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Bruna dos Santos Gruli, 1012019100005
Cintia Fernanda Pinaffi, RA: 1012018200379
Cristiane de Souza, RA: 1012020100470

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	13

1. INTRODUÇÃO

A Empresa Ferrero, alicerçada desde a origem em fortes valores humanos e empresariais, sempre foi pioneira no âmbito da responsabilidade social e da ética, através de iniciativas de natureza diversa que, desde a sede de Alba, foram estendidas gradualmente para todas as unidades no mundo, sempre respeitando as culturas locais, a diversidade e as boas práticas locais. Ferrero sempre teve dois objetivos: criar valor para a comunidade ao criar valor para a empresa em si.

No passado, a criação de valor no nível social esteve mais ligada à ideia de criação de empregos e, portanto, gerar, indiretamente, “bem-estar social”. Atualmente isso não é suficiente: a globalização da economia e da comunicação torna mais complexa a rede na qual as empresas estão operando, exigindo que sejam responsáveis por seus próprios atos não apenas em termos de qualidade de seus produtos, mas também em termos de compromisso social com as comunidades locais, o respeito pelo meio ambiente, a defesa de direitos humanos e do trabalho em qualquer país do mundo.

A Ferrero, tem muito orgulho em poder oferecer aos seus consumidores e à sociedade em geral respostas que são cada vez mais concretas, com um compromisso voluntário que vai além do que exigem as normas e que não é somente resumido no produto e nos lucros da própria empresa. Este Código de Ética, baseado nos Princípios da Sociedade Ferrero, declina-os em condutas a serem adotadas por todos os empregados e tem a finalidade de orientar a conduta ética das pessoas em todos os níveis da organização empresarial. A Ferrero, de fato, é firmemente alicerçada nos seus valores de importância primordial das pessoas, de qualidade absoluta do produto, com atenção para o território e o social e à internacionalização: esses valores são estendidos para todos os contextos de atuação da empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Desde sua fundação no norte da Itália em 1946 a Ferrero se dedica com excelência e paixão a arte de criar os chocolates mais refinados.

Sua razão empresarial é Ferrero do Brasil Industria Doceira e Alimentar Ltda, inscrita no CNPJ: 43.816.719/0001-08 e Inscrição Estadual 51819547901-41; localizada a Avenida Ferrero 555, Bortolan Norte I, na cidade de Poços de Caldas MG CEP: 37704-500.

Onde atua no mercado de fabricação de produtos derivados de cacau e do chocolate. Em julho de 1997 a Ferrero iniciou sua produção no Brasil, em Poços de Caldas, que atende o mercado interno e países como Alemanha, Argentina, Canadá, México, França, Itália, Equador, Rússia e Estados Unidos.

Atualmente, com cerca de 1000 colaboradores no Brasil, a linha de produtos também cresceu, sendo composta por Ferrero Rocher, Nutella, Kinder Ovo, Kinder Bueno, Kinder Chocolate, Kinder Joy, Kinder Delice, Tic TAC e Ferrero Collection.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A Ferrero oferece um número ilimitado de desafios profissionais e oportunidades de crescimento pessoal; a empresa cuida de seus talentos em desenvolvimento. Isto é parte da cultura de desenvolvimento e valores dos recursos humanos do Grupo. A Ferrero acredita que incentivar o desenvolvimento pessoal é um fator fundamental do seu sucesso.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A atenção pelas pessoas concretiza-se, diariamente, na criação de um ambiente de trabalho positivo, dentro do qual cada um possa desenvolver e aprimorar suas capacidades e talentos e seja remunerado com base em uma política de méritos.

Todas as empresas do grupo contam com departamentos dedicados às pessoas que trabalham para a empresa e suas famílias; as pessoas são o nosso patrimônio mais precioso.

A Ferrero compromete-se a divulgar e consolidar uma cultura da segurança, desenvolvendo a consciência dos riscos e promovendo comportamentos responsáveis por parte de todos os colaboradores; além disso, atua constantemente para preservar, sobretudo com ações preventivas, a saúde e a segurança dos empregados também através da elevação dos padrões de referência. São adotadas, para tanto, medidas de natureza técnica e organizacional, através de: a introdução de um sistema integrado de gestão dos riscos e da segurança; uma análise contínua do risco e da natureza crítica dos processos e dos recursos a serem protegidos; a adoção das melhores tecnologias; o controle e a atualização dos métodos de trabalho; o aporte de cursos de treinamento e atividades de comunicação com o envolvimento ativo dos empregados. Todos os empregados são constantemente alertados sobre a importância das normas e procedimentos que resguardam sua segurança e a dos colegas, o uso de equipamentos de

proteção individual e a necessidade de informar imediatamente seu superior imediato sobre qualquer anomalia detectada.

A Ferrero propõe-se a manter e incentivar um ambiente de trabalho positivo, cuja meta seja preservar a liberdade, a dignidade e inviolabilidade da pessoa, bem como os princípios de retidão nos relacionamentos interpessoais, que permita a todos os empregados realizar seu trabalho da melhor forma possível.

A empresa é a favor da contratação dos familiares de empregados, respeitando o método de seleção de Grupo, com exclusão de relações de dependência hierárquica ou funcional entre empregados que tenham relações de parentesco ou sentimentais. Cada empregado, em especial, deve comunicar, de forma confidencial, ao Departamento de Recursos Humanos, a existência ou surgimento de situações de conflito de interesse em que esteja envolvido.

Com a garantia oportunidades iguais a todos nossos empregados, em todos os níveis. A empresa é contra a qualquer tipo de discriminação ou assédio. Promovem e recompensam seus empregados considerando somente os resultados e o desempenho no trabalho. Apoiam a consolidação de uma atmosfera na empresa baseada na tolerância e no respeito da dignidade humana.

Comprometem disponibilizar para os empregados instrumentos de conhecimento, atualização e crescimento profissional necessários para o exercício das suas atividades. Definem e implementam um planejamento eficiente das atividades de treinamento e mantém o compromisso de assegurar que todos os empregados possam ter acesso a estas atividades conforme aplicável e após uma cuidadosa análise do potencial e das necessidades. Os empregados devem contribuir para este compromisso, participando ativamente dos programas de treinamento ou compartilhando e aplicando os conteúdos que aprenderam. Valorizam a contribuição de cada um, garantindo oportunidades iguais de desenvolvimento conforme a avaliação dos resultados e atribuindo responsabilidades que estejam em consonância com a função e o progresso de cada pessoa e valorizando as experiências adquiridas. A avaliação dos empregados é realizada de modo amplo envolvendo os responsáveis, o Departamento de Recursos Humanos e, no que for possível, as pessoas que tiveram contato com a pessoa avaliada, através de sistemas justos e transparentes e conhecidos dos empregados avaliados. Os

empregados devem participar ativamente e de forma construtiva do processo de avaliação.

Os empregados comprometem-se a assumir responsabilidade pelas tarefas que lhes são confiadas e a cooperar durante o período integral de trabalho na Empresa. Procuram conciliar, na definição e na organização das horas de trabalho e dos turnos, na medida do possível, as exigências de trabalho respeitando o tempo livre dos empregados e a qualidade de vida.

Cada empregado, por outro lado, precisa respeitar os horários de trabalho e os turnos designados e informar imediatamente a ocorrência prevista de faltas. Caso seja necessário reorganizar o trabalho, o valor dos recursos humanos é resguardado prevendo, se necessário, cursos de treinamento e/ou de requalificação profissional.

Todos os empregados da Ferrero contribuem pessoalmente para promover e manter um clima de respeito mútuo no ambiente de trabalho; atenção especial deve ser dada à respeito da segurança pessoal e dos colegas de trabalho.

“A Ferrero tem na empresa um patrimônio de recursos que lhe permite superar as dificuldades e prosseguir seu caminho para um futuro de estabilidade e crescimento. São recursos originados da força de seus produtos e do sentimento que une todos os colaboradores.(...) Mantenha, portanto, sua confiança e continue calmamente a demonstrar seu compromisso com aquele espírito de lealdade, consciência profissional e dedicação, que sempre caracterizou o seu trabalho: é um valor inconfundível, que contribuiu para alcançar os nossos sucessos no passado e que será um fator determinante para assegurar o nosso futuro.” (Michele Ferrero, mensagem de fim de ano aos empregados, dezembro de 2008)

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe.

Os processos de uma organização são permeados por relações entre pessoas. Dessa forma, os colaboradores são dependentes mutuamente, ou seja, precisam uns dos outros para conseguir realizar suas funções.

Se um funcionário não estiver disposto a trabalhar em equipe, isso pode ser prejudicial para a produtividade da empresa e pode afetar os demais colaboradores ao seu redor. Isso ocorre, porque a desmotivação é contagiante. Um membro desmotivado, que faça críticas, reclamações ou, ainda, ironize e provoque outros trabalhadores, pode afetar gravemente o ambiente de trabalho.

Essas atitudes também influenciam a produtividade e a vontade de realizar trabalho em equipe dos demais membros. Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

1. individualismo
2. diminuição na produtividade da empresa
3. prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões
4. conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo)
5. desmotivação dos demais funcionários
6. frustrações nos demais membros

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicar é uma relação na qual conseguimos emitir uma mensagem a alguém, para que em retribuição recebemos outra mensagem e o mais importante, é que podemos emitir e receber a mensagem de diversas maneiras e com linguagens diferentes. A informação é uma comunicação que pode ser ativada a qualquer momento, desde que aquela consciência (ou aquela mesma que codifica a mensagem) venha resgatar, que dizer: ler, ouvir, assistir, enfim, decodificar, entender e interpretar para reconstituir a mensagem expressando mais claramente, é preciso que as pessoas se

entendam entre si, relacionam-se a ponto de interpretarem com clareza as palavras, as mensagens, não importando de que formato elas são ou serão. A linguagem tem poder e é importante que tenhamos certeza de que estamos dizendo o que realmente queremos dizer. Segundo o ditado popular, as palavras não custam caro na verdade, não custam nada no entanto, tem o poder de evocar imagens, sons e sentimentos no ouvinte ou leitor. A linguagem é uma comunicação, cada palavra, cada gesto é ação comunicativa, assim como é comunicação cada página do livro, cada folha de jornal, cada som de receptor de rádio, cada imagem de televisão, estamos imersos num oceano de comunicação e não se vive um instante fora dele. Como a comunicação é o objeto da codificação, o emissor tenta estabelecer um significado "mútuo" com o receptor através da escolha de símbolos, geralmente na forma de palavras e gestos, que ele acha que terão os mesmos significado para o receptor a mensagem é a forma física na qual o emissor codifica a informação.

A comunicação é uma das principais competências necessárias para o ser humano, e no ambiente corporativo isso não é diferente. As novas tendências de mercado, e os avanços tecnológicos aumentaram a importância do domínio da comunicação no ambiente de trabalho, seja ela escrita ou oral. Hoje o mercado está cada vez mais exigente. Assim, o profissional precisa sempre aprimorar a boa comunicação no ambiente de trabalho, fazendo cursos específicos, como: falar em público, cursos de língua portuguesa e etc. Quanto mais envolvidos e bem informados os seus colaboradores estiverem, mais empenhados eles estarão para realizar as suas atividades.

O desenvolvimento de capacidades depende não só do canal utilizado para realizar a comunicação, mas sim a forma de se expressar. Uma boa comunicação é elemento fundamental para o sucesso. Os profissionais não devem ter medo de expor suas ideias, apenas devem estar atentos para falar de forma a serem compreendidos, ou seja, de maneira objetiva e clara.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens. Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafiam nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer, para uma comunicação no ambiente corporativo devemos utilizar:

1. Escrever não é falar;
2. Seja profissional e cordial;
3. Primeira pessoa, sempre;
4. Fale a linguagem do leitor;
5. Regras de etiqueta.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é a pedra angular do desenvolvimento da civilização humana. Ainda que a linguagem não verbal tenha sido um ponto de guinada extremamente importante no desenvolvimento, foi a partir da língua falada e da expressão que se começou a construir as relações e o aprendizado.

Por isso, saber se expressar oralmente é muito importante para qualquer pessoa.

E a capacidade de se comunicar não tem correlação direta com ser introspectivo ou extrovertido, mas sim com a habilidade de transmitir a informação da melhor maneira possível, entre aquilo que se pensa e sente.

Afinal, há pessoas que falam muito, mas se comunicam mal. E há aqueles que falam pouco, mas são excelentes comunicadores.

A timidez e a dificuldade em expressar pensamentos, sentimentos e conhecimento podem atrapalhar muito de quem precisa falar em público. Mas existem

diversas formas de lidar com esse problema, sendo uma das mais completas a atividade teatral.

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. 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. Como exemplo, podemos citar as conversas que acontecem durante o lanche, nos corredores, depois do expediente etc.

Tipos de técnicas de apresentação:

Expositiva, esse tipo de fala é muito utilizado por professores e instrutores.

Narrativa, quando falamos em narração, logo lembramos de histórias, fábulas e contos de fada.

Persuasiva, existem momentos, porém, em que a apresentação precisa ter o poder de convencer aqueles que a assistem.

O método de comunicação da empresa Ferrero Rocher é estabelecida com o mundo externo, inclusive a publicidade, respeita a dignidade humana, a família e a criança, em consonância com os princípios éticos e morais; baseando -se no emprego apropriado de nossos produtos e é inspirado na promoção de um estilo de vida saudável. Sua atividade de conscientização é voltada às instituições internacionais, nacionais e locais fundamenta-se em conhecimentos sólidos e científicos e é sempre inspirada na integridade intelectual e comportamental e na transparência.

4. CONCLUSÃO

Abordamos neste PI, uma pesquisa realizada referente a empresa Ferrero Rocher, onde identificamos que a empresa é alicerçada em fortes valores humanos e empresariais, está ligada a ideia de criação de empregos, gerando indiretamente, o bem estar social, onde oferece desafios profissionais e oportunidades de crescimento pessoal, concretizando diariamente um ambiente de trabalho positivo dentro da empresa.

Identificamos também a importância de se comunicar e expressar no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

<http://www.sintegra.gov.br>/acesso em 01/06/2020.

<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe>/Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos 4 DE ABRIL DE 2019 Isabela Holl;acesso em 01/06/2020.

<https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalhocompetitivocomunicapora-aprimorarrotinatrabalho>.Bruno Mendonça;A importância da comunicação no ambiente de trabalho21 de fevereiro de 2017,acesso em 6/06/2020.

<https://blog.integracao.com.br/blog--comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas>COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESASquinta-feira, 12 de dezembro de 2013Vivien Chivalski,acesso em 06/06/2020.

<https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal>ComunicformalinformadesempenhorganizacionalComunicação formal e informal nas empresas 17 de outubro de 2014acesso 10/06/2020.

<https://fia.com.br/blog/tecnicas-de-apresentacao/>Técnicas de apresentação: 15 estratégias de especialistas, 12 de agosto de 2019,acesso10/06/2020.

ANEXOS

