



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

MARKETING E GESTÃO FINANCEIRA

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

MARKETING E GESTÃO FINANCEIRA

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:

ANA PAULA CABRAL, RA 1012019100040

BLECKER MENJÃO FERREIRA, RA 1012019200196

MARIA GABRIELA DE OLIVEIRA, RA 1012019200192

PATRICK DE MARIO EDUARDO, RA 1012019200284

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
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
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	12

1. INTRODUÇÃO

O Google Inc. é uma multinacional americana que oferece produtos e prestações de serviços na internet, que conta atualmente com mais de 24 mil colaboradores em várias partes do mundo.

Foi criada no final dos anos 90 por Larry Page e Sergey Brin, e tem como missão organizar as informações do mundo para que sejam universalmente acessíveis e úteis para todos.

O Google é classificado como o website mais visitado do mundo e um dos melhores lugares para se trabalhar do planeta.

Neste trabalho será abordado a comunicação e o trabalho em equipe realizado nesta empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

o **Google Inc.** é uma empresa multinacional norte-americana que oferece produtos e prestações de serviços na Internet. Seu nome provém do termo ‘Googol’, elemento que integra o universo dos matemáticos e que se refere ao número 1 seguido de 100 zeros. Seus criadores fazem uma piada com este significado, pois a tarefa do Google é justamente estruturar os inumeráveis dados que circulam pela web.

Criado em 1998 por Larry Page e Sergey Brin, conhecidos como “Google Guys”, esta gigante da net concentra sua sede em Mountain View, na Califórnia.

Seu desenvolvimento veloz propiciou a ampliação de seus atributos, pois no mundo acelerado em que vivemos o Google processa mais de um bilhão de pesquisas e vinte petabytes de informações criadas diariamente por seus frequentadores, além de ser movimentado por um montante que transcende um milhão de servidores em centros de processamentos de dados por todo o planeta.

Desde sua fundação, sua principal meta é tornar os dados dispersos pelo mundo organizados, ao alcance de todos e proveitosos. Sua bandeira principal é a frase “Não seja maligno”, criada por seu engenheiro, Paul Buchheit. Sua maior fonte de renda é o setor publicitário, movimentado pelo programa AdWords.

3. PROJETO INTEGRADO

Organizar as informações do mundo para que sejam universalmente acessíveis e úteis para todos: é com essa missão que o Google atua.

E seria possível isso sem que fosse trabalhado o melhor comportamento para seus colaboradores? E sem uma boa comunicação entre empresa e usuário?

A empresa adota algumas medidas para que seus funcionários sintam-se completamente satisfeitos, tanto que é um dos melhores lugares do mundo para se trabalhar.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Atualmente é quase impossível dissociar o estudo do comportamento humano das outras tarefas que uma organização necessita realizar para se destacar no mercado de atuação.

Hábitos e costumes devem ser analisado na rotina de uma organização, pois se uma empresa souber lidar com esses fenômeno comportamentais, saberá também o caminho do sucesso.

Quando um colaborador associa seu o crescimento da organização com o seu crescimento pessoal, seu comportamento sofre alterações, pois ele se sente motivado, satisfeito e com um domínio maior de suas tarefas, trazendo grandes benefícios para empresa que busca qualidade em seus serviços e excelência em atendimento.

Os aspectos motivacionais varia de pessoa para pessoa o que gera padrões de comportamento diferentes e também os valores sociais e capacidade de cada um, mesmo com essas diferenças pessoais, o processo comportamental é muito parecido para todas as pessoas.

A empresa Google foi eleita em quarto lugar pela revista Fortune com o melhor lugar do mundo para se trabalhar, além de oferecer vários benefícios para seus colaboradores a organização oferece “mimos” para seus funcionários dentro de seu ambiente de trabalho que vai desde o Google Café até máquinas de lavar roupa. Se o colaborador deseja fazer uma viagem local ou internacional, encontrará também sempre um benefício Google por perto como ônibus da Google.

Com todas essas “vantagens” e benefícios, o colaborador que tem diferentes comportamentos se sente mais entusiasmado em dar o melhor de si, produzindo com maior qualidade e excelência, além de economizar tempo com coisa do tipo “ lavar as roupas do dia a dia ou simplesmente elaborar o almoço”

*“O típico recém-formado que a **Google** normalmente contrata se vê subitamente empurrado pela primeira vez para um monte de responsabilidades da vida adulta: encontrar um lugar para viver, planejar a aposentadoria, pagar os impostos, gerenciar as finanças, pagar as contas, dividir tarefas com colegas de quarto, fazer amizades, obter plano de saúde, impressionar os membros da nova equipe – há muito sobre o que pensar!” Engenheiro Pesquisador da Google, Brain Eric Jang.*

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Definição de Equipe:

Um conjunto de esforços coletivos com objetivo de resolver um problema, é um grupo de indivíduos aplicados na realização de um mesmo trabalho ou tarefa.

O Google **montou** um estudo em 2016 chamado “Project Aristotle” (“Projeto Aristóteles”) que se baseia em centenas de entrevistas com funcionários e a análise de dados de mais de 100 equipes de trabalho na empresa.

De acordo com a pesquisa, são cinco principais dinâmicas que definem o sucesso de uma boa equipe:

- **Segurança psicológica:** *Podemos assumir riscos sem se sentir inseguro ou envergonhado?*
- **Confiabilidade:** *Podemos contar com os outros para fazer um trabalho de alta qualidade em tempo?*
- **Estrutura e clareza:** *São claros os objetivos, funções e planos?*
- **Significado do trabalho:** *Será que estamos trabalhando em algo que é pessoalmente importante para cada um de nós?*
- **Impacto do trabalho:** *Será que acreditamos no trabalho que estamos fazendo?*

De acordo com um funcionário do Google: *“No Google, as pessoas têm bagagens culturais e profissionais bem distintas umas das outras e, por isso, quase sempre têm uma história interessante para compartilhar”*

Um outro funcionário do Google diz: *“Estou muito impressionado com a forma como esta organização investe no bem-estar e no desenvolvimento de carreira do seu time. Nunca antes eu tive uma conversa com meus gestores sobre minha trajetória como tive aqui. Como uma pessoa bastante tímida, é difícil para mim para lutar por promoções e plano de carreira com meu gestor. Mas o Google o treinou para se interessar pelo futuro dos seus funcionários. É o que eu mais gosto de lá”*

E puderam concluir que em sua empresa as melhores equipes são aquelas que respeitam as emoções do outro e estão conscientes de que todos os membros devem contribuir com a conversa. Ao mesmo tempo, pouco tem a ver com quem está em uma equipe, e sim com a forma como os membros interagem entre si e com os demais colaboradores da empresa.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Existem inúmeras dificuldades para se trabalhar em equipe e cada uma delas varia geralmente de acordo com a formação da equipe (pelos indivíduos que as compõem), resolvemos aqui citar 3 das maiores dificuldades encontradas para se trabalhar em equipe:

1. Confiança

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe.

Teremos um grupo de pessoas, tarefas serão distribuídas e você terá que confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o fizesse. E mais, você terá que inspirar confiança, para que eles tenham o mesmo sentimento em relação a você.

2. Respeito

Pessoas diferentes desenvolvem trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. Temos o infeliz hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que achamos que deve, está errado.

É preciso respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Você não precisa aceitar nada mau feito, mas entender que o seu jeito não é o único e nem o certo.

3 . Comprometimento e Pró-atividade

Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e pró-atividade dos membros. 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 a equipe, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

Nossa equipe, felizmente não encontrou nenhuma dessas dificuldades para o desenvolvimento deste Projeto Integrador. Acredito que um dos motivos seja o tempo em que a equipe está trabalhando junta. Nosso maior problema para a execução de nosso projeto foi a questão de distanciamento dos membros, mas com a comunicação contínua da equipe através de redes sociais, organização, comprometimento e muita pró-atividade dos membros com o trabalho a ser realizado conseguimos com qualidade a realização de nosso objetivo sem maiores problemas.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicar-se é um processo complexo, e antigo que vem sendo estudado desde Aristóteles, a expressão vem do latim, *communicare*, que significa colocar em comum, partilhar, entrar em relação com. É o ato de trocar ideias, sentimentos, experiências entre pessoas.

A comunicação desempenha vasto papel indispensável a natureza humana, dentre todas as funções mais usuais, são apontadas aquelas que visam fins pessoais e sociais. Ela se faz necessária, para informar, formar e influenciar atitudes e crenças, para criar ou manter organizações, expor e partilhar ideias e inovações.

A comunicação pode se dar de maneira verbal, de forma oral ou escrita, e de forma não verbal, sendo ela corporal, gestual, visual ou musical.

A uma vasta variação linguística, até mesmo dentro de um mesmo país, ou estado, e para que não haja problemas com a comunicação é fundamental ter a ciência do significado atribuído às palavras gestos ou expressões. Neste sentido há duas características importantes para um bom comunicador, a clareza e a objetividade, a clareza para que a mensagem não seja entendida de forma equivocada ou distorcida, já a objetividade é para que haja uma comunicação direta, sem desvios ou digressões no discurso.

Para que a comunicação, seja entendida, e trabalhada de maneira correta, é necessário primeiro explorá-la e fragmentá-la.

Fazem parte da comunicação o emissor, receptor, mensagem, código, canal, contexto, ruído e feedback;

O emissor, é que transmite a mensagem, é papel dele, criar mensagens que sejam entendidas pelo receptor, que por sua vez, é aquele que recebe a mensagem, deve estar sincronizado com o emissor de forma a entender a mensagem passada. A mensagem é o conteúdo da comunicação, podendo ser o conjunto de sentimentos, ideias, símbolos que serão passados. O código são os sinais, regras que permitem transformar os pensamentos e ideias em informações de maneira que o emissor o usa para codificar sua

mensagem e o receptor consiga decodificar. Canal, é o suporte por onde a mensagem será enviada. Contexto, é o conjunto de variáveis que rodeiam e influenciam a situação de comunicação. Ruído, é tudo aquilo que perturba ou distorce o processo de comunicação e o Feedback é o retorno, o que permite aferir a eficácia da comunicação.

É função da comunicação, informar, persuadir, motivar, educar, socializar, distrair, influenciar pessoas, expressar sentimentos ou emoções, receber, pedir, dar ou trocar informações.

A empresa Google, é um ícone mundial quando o assunto é comunicação, já se tornou gíria de linguagem, quando se busca por informações ouvir “Dá um google”, esta expressão remete que basicamente a empresa virou representação quando o assunto é informação, devido a sua versatilidade, por ser um canal mundialmente conhecido como forma das pessoas partilharem informações, ideias, sentimentos.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Como citado, para que haja eficácia ao transmitir uma mensagem escrita, são necessários alguns fatores, uma estrutura que compõe a mensagem, abordando tal assunto e estruturando e convertendo para episódios cotidianos, uma vez que a empresa Google é acessada diariamente por mais de 3.5 bilhões de pessoas, de acordo com uma pesquisa feita pelo site Priory comunicação, o que a faz a maior empresa (site de pesquisa) de comunicação de alcance mundial.

No contexto abordado da comunicação escrita, o Google seria nosso emissor, quem irá transmitir a mensagem, por meio de pesquisas online uma simples busca, é possível encontrar qualquer assunto ou informação desejado, pois a site de busca é um intermédio para acesso a outros sites, passar suas mensagens, vender seus produtos.

O receptor é o internauta, que neste caso tem papel ativo na comunicação, uma vez que busca a informação pelo emissor.

A mensagem é transmitida por diversas formas, podendo ser através de textos, artigos, reportagens, imagens, vídeos, é bastante ampla tanto a mensagem quanto a

forma de que será transmitida, as buscas são pelos conteúdos mais diversos possíveis, conforme assuntos entram e saem da mídia, as buscas se diversificam, de acordo com pesquisa divulgada pelo Google, com fonte do site Techtudo, entre os temas mais pesquisados em 2019, estão Copa América, Copa do mundo de futebol feminino, Libertadores, Brumadinho, Suzano, caso Neymar e Amazônia, portanto o conteúdo das mensagens são os mais diversos.

O código, como essa mensagem será transmitida, devido a vasta diversificação do site, tendo tradutor em vários idiomas, com as mais diversas formas de linguagem se faz de fácil entendimento.

O Canal usado é a internet, um meio que está em grande ascensão, pela praticidade, de ter tudo que se busca ao alcance de um clique, a empresa faz sua comunicação usando tal meio.

Contexto, uma vez que a quantidade e a diversidade de informação é bem grande, o contexto vai depender muito da percepção do receptor e não somente mais do emissor.

O ruído, neste caso de realidade online, um bom exemplo de ruído seria a má qualidade da internet, ou até mesmo uma mensagem que foi passada de forma com duplo entendimento, tudo aquilo que atrapalhe o entendimento da mensagem de maneira clara.

E o melhor feedback para toda empresa é a incidência em que é procurada, mas o feedback não deve ser uma via de mão única, é importante a simultaneidade.

Para que seja uma mensagem escrita seja eficaz, é necessário que o receptor entenda perfeitamente o que o emissor quis transparecer.

Em um mundo onde a globalização se faz tão presente, onde cada vez mais se nota a era tecnológica, com tantos meios para comunicação, de forma mais rápida e fácil, onde uma mensagem oral é enviada em questão de segundos, a escrita algumas vezes é deixada de lado, talvez por ser julgada pelos jovens um pouco impessoal, mas vale lembrar que é uma das formas mais antigas de comunicação.

Mas vale lembrar a importância da comunicação escrita, é uma das formas mais usadas, estando presente nos livros, jornalismo impresso ou on-line, e pela comunicação virtual. Como nela o receptor está ausente ou se torna um receptor passivo, requer máximo de cuidado na sua construção, tal como informações claras, boa ortografia e pontuação.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Sabe-se que atualmente a comunicação se faz necessária para absolutamente tudo, neste contexto temos a comunicação formal e a comunicação informal.

Visando o lado empresarial, a comunicação formal, é formada através de canais de comunicação existentes no organograma da empresa, onde a informação é transmitida através dos canais formalmente estabelecidos dentro da estrutura organizacional, geralmente é feita de maneira escrita e documentada. Sendo usada para formalizar normas e informativos.

Já a comunicação informal, é desenvolvida espontaneamente, sendo por exemplo a relação social entre colaboradores, muitas vezes denominada como rumores ou boatos.

A empresa Google, bastante conhecida não somente pelo seu trabalho, mas também destaca-se pelo seu endomarketing, pela liberdade e flexibilidade de seus colaboradores, de acordo com pesquisa feita pela Payscale, 86% de seus colaboradores estão plenamente satisfeitos no trabalho.

Grande parte disso se dá a boa comunicação entre colaborador e empresa, onde o feedback é uma via de mão dupla, a empresa criou uma cultura corporativa, onde o objetivo é entender o relacionamento entre a liderança e colaboradores, além disso o ambiente de trabalho, foi pensado e estudado para que seja confortavelmente produtivo.

Dentro da empresa, há uma equipe cujo trabalho é criar estratégias para manter os funcionários motivados, felizes e engajados, como resultado a empresa mantém uma alta produtividade. Oferecem ainda inúmeros benefícios, o que diminui muito rotatividade de funcionários.

Toda sua rentabilidade, aliado à satisfação de seus colaboradores, provam o quanto é importante a comunicação entre colaborador e empresa, e não somente que seja visado o relacionamento empresa e cliente, tão importante quanto ouvir e atender as expectativas de seus clientes, é a comunicação e o valor agregado aos colaboradores da empresa, o que remete a motivação que conseqüentemente vem da comunicação, em saber o que cada um espera da empresa e como um colaborador motivado produz mais e com qualidade, comprovando assim a importância de uma boa comunicação dentro da empresa.

4. CONCLUSÃO

Conclua-se que a empresa abordada o Google, trata-se de uma excelente empresa para se trabalhar e a eleita a quarta melhor empresa do mundo.

A organização tem como prioridade o bem-estar de seus colaboradores, fazendo que eles tenham uma comodidade a fim de desenvolver um trabalho excelente e que gere prosperidade para empresa em todos os sentidos.

Com mais de 24 mil colaboradores em todo mundo, a organização realizou em 2016 uma pesquisa para entender como é formada as melhores equipes de trabalho e chegou a conclusão que boas equipes são formadas com cinco competências indispensáveis, são elas: Segurança psicológica, confiabilidade, estrutura e clareza, significado do trabalho e impacto do trabalho, sem essas dinâmicas existe uma grande chance de um colaborador ter dificuldade em trabalho em equipe.

Em relação a comunicação e expressão, a Google é quem mais oferece comunicação no mundo, com suas inúmeras plataformas, desde pesquisas de trabalho de faculdade como este por exemplo, até segurança para seus usuários, são infinitas a forma de comunicação que a empresa oferece, pois sua missão é “organizar as informações do mundo e torná-las mundialmente acessíveis e úteis”

REFERÊNCIAS

<https://pt.slideshare.net/karencostadasilva/apostila-21676663>

<https://educacao.uol.com.br/disciplinas/portugues/teoria-da-comunicacao-emissor-mensagem-e-receptor.htm#:~:text=O%20c%C3%B3digo%20deve%20ser%20de,os%20envolvidos%3A%20emissor%20e%20destinat%C3%A1rio.&text=O%20canal%20deve%20garantir%20o,quais%20a%20mensagem%20se%20refere.>

<https://www.priory.com.br/quantas-pesquisas-sao-realizadas-no-google-por-dia-e-outros-dados-que-voce-precisa-conhecer/#:~:text=O%20n%C3%BAmero%20de%20pesquisas%20realizadas,usam%20internet%20todos%20os%20dias.>

<https://canaltech.com.br/internet/google-revela-os-assuntos-mais-buscados-no-brasil-em-2018-128917/>

<https://sertms.com/blog/qual-a-importancia-do-feedback-como-faze-lo/#:~:text=Cada%20pessoa%20pode%20ter%20um,ajudar%20a%20melhorar%20essa%20comunicao%C3%A7%C3%A3o.>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-no-trabalho/>

Infoescola.com/empresas/google/

Olhardigital.com.br

<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/idiomas/os-tipos-de-comunicacao/62938>

<http://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal/#:~:text=A%20comunicacao%C3%A7%C3%A3o%20formal%20%C3%A9%20a,empresa%20na%20sua%20estrutura%20organizacional.>

<https://vitamarketing.com.br/comunicacao-informal/>

<https://www.xerpa.com.br/blog/ambiente-de-trabalho-do-google/>

<https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/>

https://blog.runrun.it/ambiente_de_trabalho_do_google/

ANEXOS

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