



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Tecnologia em Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Auto Omnibus Circullare Poços de Caldas LTDA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Tecnologia em Logística

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Auto Omnibus Circulare Poços de Caldas LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Luis Carlos da Silva Moraes RA 1012020100442

Ludson Everton Pereira RA 1012020100394

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

O estudo focaliza o comportamento humano nas organizações, visando analisar como ocorre a integração dos colaboradores em contexto empresarial. A pesquisa teve como objetivo verificar se os cargos / funções interferem no relacionamento e no trabalho em equipe, bem como identificar como a figura do pedagogo é importante sendo um valor agregado neste contexto empresarial, área essa em crescimento no mercado profissional

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Auto Ônibus Circulare Poços de caldas,

Em fevereiro de 1949, por iniciativa de um grupo de empresários italianos, nascia a então Sociedade Circulare de Poços de Caldas. A empresa contava apenas com dois ônibus e duas linhas distintas, sendo uma para a região do atual bairro Vila Nova e a outra para o Country Club. Naquela época, Poços de Caldas era ainda uma estância bucólica e pacata com pouco mais de 25 mil habitantes em seus 77 anos de vida.

O tempo passa e chegamos em 1985 quando o atual Grupo Omnibus Empreendimentos, assumiu o controle da empresa, que, anos depois, passou a se chamar Auto Omnibus Circulare Poços de Caldas Ltda.

Ultrapassamos o ano 2000, passamos por 2010, e chegamos em 2014, com a Circulare completando 65 anos de história e os números comprovando o compromisso da empresa com o desenvolvimento de Poços de Caldas.

São aproximadamente 750 mil quilômetros percorridos mensalmente pelos ônibus da Circulare.

As linhas urbanas com itinerários cuidadosamente elaborados, cobrem a cidade na sua totalidade, 24 horas por dia, faça chuva ou faça sol, durante os 365 dias do ano. Mais de 1.000 horários por dia nas linhas urbanas, de fretamento e turismo.

Nome: Auto Omnibus Circulare Poços de Caldas LTDA

CNPJ: 21.476.064/0001-33

Rua: São José Nº: 126

Bairro: Jardim Country Club

Cidade: Poços de Caldas-MG

CEP: 37701-353

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Segundo os comentários de Gramigna (2002, p.02), no final do século XX, década de 70 e início de 80, os programas estavam voltados no Planejamento Estratégico e foram amplamente adotados no Brasil, tendo com isso a possibilidade de as pessoas participarem mais das decisões das organizações e ter um trabalho compartilhado na busca de resultados satisfatórios para todos os envolvidos. Nessas décadas o Desenvolvimento Organizacional deu um salto qualitativo na maneira de gerenciar pessoas. No século XX, na década de 80 ainda inicia-se a questão do controle de qualidade, principalmente nas indústrias, buscando melhorias nos processos de trabalho, com isso ampliando sua capacidade produtiva. Os problemas e dificuldades que antes eram só resolvidos por supervisores e chefes, passaram a ser discutidos e buscando soluções com a participação dos empregados, e com isso aumentando os espaços para as contribuições.

Dessa forma, a Auto Ônibus Circulare Poços de Caldas (2020), com a preocupação constante na melhoria contínua da prestação de serviços, em 2000, a Circulare se tornou a primeira empresa do ramo de transporte público coletivo por ônibus no país a ter um sistema de gestão da qualidade baseado e certificado na NBR ISO 9001 versão 2000 e ao longo dos anos recebeu as re-certificações no cumprimento desses requisitos, mediante auditorias realizadas anualmente. Em 2009 conquistou a certificação NBR ISO 9001 versão 2008 e suas renovações. Chegando em 2018, em parceria com a certificadora ABNT conquistou a certificação NBR ISO 9001:2015.

O Sistema de Gestão da Qualidade adotado pela Circulare a partir de decisão estratégica foi projetado para melhorar continuamente a eficiência e eficácia do desempenho do Sistema mediante a consideração das necessidades das partes

interessadas, através de uma gestão sistemática e transparente, garantindo sua qualidade na prestação de serviços de transporte coletivo urbano.

O índice da satisfação do cliente é medido anualmente através de pesquisas realizadas em campo. Para os índices que apresentam baixo desempenho são criados planos de ação, a fim de identificar alternativas para melhorar a prestação de nossos serviços.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Para iniciarmos esse tópico (3.1.1) precisamos primeiramente ressaltar que estamos vivendo uma pandemia, a qual limita e muito qualquer acesso às empresas e com isso depois de muito insistir, conseguimos uma entrevista por e-mail, com um supervisor administrativo, qual insistiu que não divulgássemos seu nome, pois é um momento muito delicado para empresa.

Com a equipe formada de:

1 gerente, 1 encarregado, 2 fiscais, 8 administrativos e 60 motoristas, a empresa circullare 2020 tem uma equipe bem entrosada, há duas décadas a empresa investe pesado em treinamentos frequentes para todos funcionários citados acima, “hoje nós temos segurança e confiança que o trabalho será bem desenvolvido sem precisarmos ficar cobrando minuto a minuto”(Circullare).

Um grande destaque dentro do trabalho em equipe é o setor de VENDAS da CIRCULLARE, o transporte coletivo, o transporte empresarial, são trabalhos chamados rotineiros com escalas definidas, algo chamado de automático, com toda sua importância, mas automatico.

Já o setor de vendas, envolve toda equipe e funciona da seguinte forma:

Após a realização da venda de uma viagem (turismo, empresarial), a vendedora encaminha para o setor logístico, onde será feito o lançamento dos nomes e dados necessários de todos passageiros junto a ANTT (Agência Nacional de Transporte Terrestre), após realizado, o setor operacional entra em ação para escala de motorista e

carro (ônibus) e volta novamente para responsável das vendas para programação da viagem como ponto de embarque, rota a seguir e ponto de parada.

“É uma engrenagem que deve estar sempre lubrificada para não se romper em momento algum, por isso estamos sempre em treinamento e reciclagem”.

A empresa tem como incentivo a participação de lucro (PPR), que é distribuído a todos funcionários de todos setores, mas a equipe que realiza todo processo citado acima tem uma premiação extra quando cumprem com excelência os seguintes requisitos:

- Veículo faz toda viagem sem que haja nenhuma quebra ou qualquer outra avaria.
- Horário seja cumprido dentro do estabelecido.
- Não haja reclamação posterior a viagem.

A Circulare 2020, acredita que ainda há muito para ser feito em relação a melhorias de relacionamento da equipe, mas diz que é perceptível e satisfatório o quanto a empresa se desenvolveu em 20 anos focados em treinamento e solidez da equipe.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Passados 20 anos de muito trabalho para que hoje (2020) a equipe seja sólida e forte, a CIRCULLARE ainda tem um longo caminho para trilhar, pois apesar de todo suporte entre treinamentos e reciclagens, a empresa ainda encontra dificuldades com uma equipe tão grande.

Uma equipe formada com 72 funcionários é distribuída em equipes menores, onde cada uma tem seu líder, também onde começa os pequenos problemas.

“Por que eles têm tal suporte, materiais, etc. e nós não?” (CIRCULLARE)

“O turno nunca é passado para nós sem problemas!” (CIRCULLARE)

Estes são apenas duas de várias reclamações quase que diárias recebidas por líderes das equipes, as maiores reclamações acontecem no setor operacional (motoristas e profissionais da manutenção em geral), onde as observações são voltadas a qualidade do equipamento (ônibus).

A distribuição de tarefas, apesar de bem definidas, ainda encontra em seu dia a dia colaboradores que esperam que seu dever seja executado por uma outra pessoa.
(CIRCULLARE)

Apesar da nossa equipe de PI conter apenas dois integrantes e estarmos buscando a cada trabalho melhorarmos em nosso foco e distribuição de deveres, temos sim pequenos “esbarrões” onde nos levam sempre a dar um “lembrete” ao outro, com o intuito de não sobrecarregar apenas um de nós, e tem sido muito satisfatório essa evolução, temos aprendido muito um com outro e até mesmo aplicando em nosso cotidiano essa responsabilidade do trabalho em equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para a Circullare (2020), na preocupação em passar uma mensagem positiva para todo o seu time e prestadores de serviço, no ano de 1995, a Circullare optou pela implantação de Programas de Qualidade na prestação do serviço de transporte coletivo e fretamento/turismo no município de Poços de Caldas, no Sul de Minas Gerais, adotando o cumprimento dos requisitos de gestão da qualidade estabelecidos pela NBR ISO 9002 versão 1994(primeira versão conquistada pela Circullare Poços de Caldas). Com essa implantação passaria uma mensagem segura para os clientes, usuários e empresa que presta o seu serviço. Com a implantação adotada todos os procedimentos a serem

seguidos desde recebimento da solicitação, programação e o serviço realizado passa por todo um passo a passo auditado e aprovado pela NBR ISSO 9002.

Um exemplo que tivemos junto com a Circullare, foi uma solicitação por e-mail de uma determinada empresa que utiliza o seu fretamento, solicitando à coordenação de operação de fretamento e turismo a elaboração de uma linha exclusiva na Zona Sul da Cidade, pois através de estudos internos da empresa foram confirmados casos da Covid-19 no local. Com isso a empresa queria criar essa linha para isolar todos os colaboradores dessa região. Após receber a solicitação a coordenação realizou o estudo da rota colocando em um esboço rua por rua onde iria passar o ônibus, após isso realizou a medição da linha onde identifica tempo da linha, quilometragem da linha, pontos de embarque e desembarque de passageiros, qual ônibus utilizar e a quantidade de motoristas para a realização da nova linha. Após todos os procedimentos realizados pela operação, o esboço é enviado para o responsável de vendas onde o mesmo vai somar o total da quilometragem e realizar o contato com a empresa que está solicitando a alteração para a autorização da mesma. Após a aprovação da empresa que solicitou a alteração da linha, alinhamos o prazo para a divulgação aos motorista que realizam a linha dessa empresa e a empresa realiza a divulgação para os seus colaboradores. Ao final do acompanhamento vimos que a escrita do procedimento com o seu passo a passo para cada situação a ser realizada é fundamental para a segurança da equipe que está realizando o trabalho como para o cliente que está recebendo todas as informações a respeito do que está sendo realizado.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Para a Circullare(2020), a qualificação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores, em todos os níveis organizacionais é preocupação constante da Empresa que investe anualmente no seu principal patrimônio que são os recursos humanos.

Nesse sentido são feitas várias parcerias com escolas e entidades que possam qualificar esses profissionais, e uma delas é o SEST/ SENAT que é um parceiro para o aperfeiçoamento dos colaboradores melhorando a produtividade do negócio.

De acordo com Diego Dias, gerente de recursos humanos da Empresa.

“essa qualificação pode ser observada nas ruas onde os colaboradores muitas vezes são elogiados pelo atendimento realizado. Todo fim de mês a gente faz um levantamento de necessidades de treinamento junto aos gestores. Isso é levado ao setor de RH e nos encaminhamos diretamente para o SEST SENAT.”

Como modelo de customização de serviço, o gerente cita o atendimento em psicologia. Criou-se uma dinâmica exclusiva para os colaboradores da empresa com foco em identificação e combate a fatores de estresse. Tudo isso se reflete na construção de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo em um jogo de “ganha-ganha” para empregador e empregado. Além dos treinamentos presenciais, os colaboradores podem realizar cursos em diversas áreas gratuitamente na plataforma EAD que o SEST SENAT disponibiliza.

4. CONCLUSÃO

Em 1949 por iniciativa de um grupo de empresários italianos, nascia a então Sociedade Circulare de Poços de Caldas. O tempo passa e em 1985 passou a ser o Grupo Omnibus Empreendimentos, que anos depois passou a se chamar Auto Omnibus Circulare Poços de Caldas Ltda.(atual nome).

Ao longo dos seus 71 anos a empresa Circulare se reinventou, inovou e prezou pelo trabalho com excelência, acompanhamos aqui a evolução desde sua criação, as dificuldades que surgiram ainda no primeiro ano de existência onde havia apenas 2 ônibus para atender 25 mil habitantes (1949).

Com atuação em 100% das regiões da cidade(2020) a empresa se encontra consolidada e hoje busca dar continuidade no trabalho que deu resultado em todo esse tempo que foi investir em sua equipe.

Hoje a Circulare Poços de Caldas tem uma parceria com o SEST SENAT, onde toda equipe, especificamente a de linha de frente(motoristas), têm acesso a cursos e acompanhamentos clínicos para melhor desenvolver esse trabalho junto a população.

Na entrevista que obtivemos junto a um supervisor da empresa, conseguimos observar que a empresa tem grande orgulho do patamar alcançado, porém busca acompanhar e até mesmo antecipar as necessidades da população da cidade que só tem aumentado e utilizado cada vez mais seus serviços num todo.

Observação: nossa entrevista ocorreu com todo zelo e obedecendo às exigências do entrevistado, que fosse feita por email e sem nome(s), já que o mesmo não queria se expor pelo atual momento da empresa, que apesar da sua solidez, não ficou de fora do impacto que a covid-19 causou e tem causado em todo mundo.

REFERÊNCIAS

GRAMIGNIA, Maria Rita. Modelo de Competências e Gestão dos Talentos.
São Paulo : Pearson, 2002

Auto Omnibus Circulare LTDA. Poços de Caldas Minas Gerais 2020.

ANEXOS



CERTIFICADO DE CONFORMIDADE Conformity Certificate

Nº 23.117/15

A ABNT concede o Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade à empresa.
ABNT grants the Conformity Certificate of the Quality Management System to the company:

Auto Omnibus Circulare Poços de Caldas Ltda
CNPJ: 21.476.064/0001-33

Implementado para a(s) atividade(s) de:
Implemented for the following activity(ies):

Desenvolvimento do serviço de transporte coletivo municipal de passageiros

Exercida(s) na unidade localizada em:
Exercited in the unit located in:

**Rua São José, 126 - Country Club
37701-353 - Poços de Caldas - MG**

Atendendo aos requisitos da Norma:
Meeting the requirements of the Standard:

ABNT NBR ISO 9001:2015

Primeira concessão: 09/07/2015
First concession:

Período de validade:
Validity period:

12/04/2018 a 12/04/2021

Rio de Janeiro, 03 de maio de 2018

Gley Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

Este certificado é suportado por contrato de atendimento à Norma e procedimentos da ABNT e é válido somente em original e com o timbre da ABNT em ato-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: www.abnt.org.br
CNPJ: 33.422.850/0001-06 - Tel.: (21) 3974-3300 / Fax: (21) 3974-2316.
This certificate is supported by a contract of compliance with ABNT Standard and procedures and will be valid only in original form and with the ABNT stamp in dry relief and signed by the Systems Certification Manager. Its validity may be confirmed at the following electronic address: www.abnt.org.br (CNPJ: 33.422.850/0001-06 - Tel.: (21) 3974-3300 / Fax: (21) 3974-2316).

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
Av. Treze de Maio, 13 - 28º Andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20031-901
Av. Paulista, 726 - 10º Andar - Bela Vista - São Paulo - SP - CEP 01310-910

Rev.: 04



Setor de limpeza e Manutenção



Funilaria e Pintura





Limpeza



Mecânica



Tapeçaria





Estações

Estação Central



Estação de Integração Vila Cruz





Estação de Integração Vila Nova



Estação de Integração Zona Sul

