



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOLBRAS ENERGIA SOLAR DO BRASIL
IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO- LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOLBRAS ENERGIA SOLAR DO BRASIL
IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO- LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Alexandre José Videiro, RA 1012019200010

Aline Cristina Aniceto, RA 1012019100667

Larissa Cristiana de Lima Norato, RA 1012019200028

Noemi Elinária da Silveira, RA 1012019200083

Wesley Kayque Moreira da Silva, RA 1012019200011

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	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO

Esse projeto integrado, cujo o tema é: A Comunicação Entre As Equipes No Contexto Organizacional, será feito com o intuito de abordar o Comportamento Humano nas Organizações e a Comunicação e Expressão. A empresa escolhida para nosso projeto é a Solbras Energia Solar do Brasil Importação e Exportação- LTDA.

Serão conceituados e analisados os principais temas, e veremos como é o trabalho em equipe e a comunicação na Solbras.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A SOLBRAS ENERGIA SOLAR DO BRASIL IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO- LTDA, encontra-se no endereço: Avenida dos Trabalhadores, N° 900 Bloco.G– no Condomínio MultService, no Distrito Industrial em São João da Boa Vista – São Paulo desde o ano de 2016 e tem como atividade geração de energia elétrica através de painéis fotovoltaicos.

Com sedes em São João da Boa Vista (SP) e Goiânia (GO), a Solbras atua em todo território nacional através de sua qualificada rede de representantes e parceiros, desenvolvendo e oferecendo o que há de mais avançado em Energia Solar Fotovoltaica. Esta empresa atua com a venda e construção de usinas de Energia Fotovoltaica, ou seja, a solução completa, que vai desde a visita técnica para ver onde será construída a usina, como o projeto, os materiais utilizados nas construções de tais usinas, desde estruturas metálicas, tanto para solo como para telhado, painéis solares, inversores, transformadores, cabos de corrente contínua e alternada, trilhos e kit's para fixação dos painéis, parafusos, porcas, arruelas e afins, além de as caixas de proteção serem confeccionadas na oficina da empresa (<https://www.solbras.com.br/blog/>).

Atende tanto pessoas físicas como jurídicas, ou seja, construindo usinas para área agrícola, shoppings, residências, hotéis, postos de combustível, supermercados entre outros.

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 Comportamento Humano no trabalho é fundamental para o relacionamento e a interação de um indivíduo com outras pessoas em seu ambiente profissional. Essa forma de comportamento humano também pode ser chamada de Comportamento Organizacional. O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas.

Os 3 fatores influenciam o comportamento humano nas organizações são:

1.Valores: São as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade;

2.Motivos: O que motiva cada indivíduo? Quais as necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos;

3.Modelos Mentais: Cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência. Apesar de duas pessoas passarem por uma mesma situação, elas têm reflexos diferentes sobre elas. Essa é a ideia passada pelos modelos mentais, que podem ser definidos como a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um.

Toda empresa é formada por valores, crenças e cultura que traduzem a forma de pensar e agir das pessoas, construindo o comportamento organizacional. Entre os elementos influenciados pelo comportamento organizacional, podemos destacar:

Performance e desempenho; Colaboração; Adaptação à mudanças; Visão Sistêmica e Compreensão do ambiente de negócio; Diversidade e Respeito às Pessoas; Engajamento.

Os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa, e tanto o ambiente interno (organização) como o externo (sociedade) influenciam em seus comportamentos. Fazer o estudo e avaliação do comportamento organizacional também visa trazer maior entendimento sobre as lacunas empresariais, no sentido comportamental e cultural, para o desenvolvimento contínuo e assertivo de soluções, a fim de: atrair e reter talentos, promover engajamento, produtividade e harmonia.

Níveis de Avaliação do Comportamento Organizacional:

1. Nível Individual: Analisa o perfil, expectativas, motivações, habilidades e competências de cada colaborador;

2. Nível de Grupo: Analisa a constituição das equipes, o papel de cada membro e a interação interna, além da influência do Líder nesse conjunto.

3. Nível Empresarial: Não só de Pessoas o Comportamento Organizacional é feito, a estrutura, os valores e cultura de uma empresa também são pontos de estudo.

Toda equipe de uma organização é formada por pessoas de diferentes origens, formações, habilidades e personalidades. Mesmo que o Gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada. A consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaboradores.

As principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações são: **Falta de Confiança; Medo de Conflitos; Falta de Comprometimento; Fugir das Cobranças; e Falta de Atenção aos Resultados.**

Os Gestores e Líderes devem possuir, de maneira clara, a visão, a missão e os valores da organização. Essa clareza permitirá que se alinhe a atuação das equipes de trabalho aos interesses da organização, sempre respeitando a individualidade de cada membro. Manter os colaboradores informados sobre o seu desempenho além de motivador é

um guia para medir os esforços da equipe, até mesmo os feedbacks negativos são importantes, desde que sejam construtivos e éticos. Trabalhar sem feedback algum gera frustração e desinteresse. A postura de honestidade do gestor, também facilita as relações e promove o trabalho em equipe. Além de ajudar a evitar rumores e indisposições, o gestor que trata com clareza dos aspectos que permeiam as relações de trabalho coletivamente, mostra disposição em melhorar o clima e fomenta a honestidade nos demais colaboradores.

Para o Líder da empresa é fundamental fornecer a todos um ambiente para o sucesso de cada um, o que reflete diretamente no sucesso do negócio. Por isso, um gestor precisa se dedicar a melhoria do ambiente de trabalho. Isso porque os líderes, por exemplo, conseguem prever e evitar problemas individuais ou coletivos diante os colaboradores, ou então estruturar métodos de liderança e estratégias de gestão mais efetivas para alcançar as metas e resultados desejados.

Quando trabalhamos com pessoas de diferentes faixas etárias e diferentes visões sobre o mundo, o respeito torna-se fator primordial para gerenciar equipes. Precisamos encontrar o equilíbrio entre os dois lados da moeda, onde não só as gerações mais experientes aceitem essa nova forma de ver o mundo, como também os mais novos entendam que os mais velhos estão habituados com um mercado de trabalho que se desenvolveu em outros moldes.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

As equipes são compostas por um grupo de pessoas que se unem e interagem para alcançar uma meta em comum, cada um tem suas funções bem claras e definidas, e agem coletivamente, então o êxito da realização do trabalho recai sobre todos os integrantes. A formação de uma equipe de trabalho tende a apresentar excelentes resultados, por isso o mercado está a procura de pessoas hábeis para trabalhar em equipe.

Se comunicar bem, ser proativo e comprometido, passar confiança e confiar nos demais membros, saber lidar com conflitos e gostar de trabalhar em conjunto são alguns requisitos essenciais para participar de uma equipe.

Na Solbras o trabalho em equipe é frisado desde a entrevista inicial, pois para fazer parte da organização o candidato deve estar apto para trabalhar em conjunto. As equipes são separadas por setor e costumam ter entre dois a dez integrantes, variando de acordo com a necessidade. São, geralmente, grupos heterogêneos (pessoas com diferentes culturas, valores e experiências).

No dia a dia da empresa, o desempenho da equipe costuma ser reconhecido pelos superiores, embora ainda não haja nenhum tipo de premiação, o que por sua vez, impactaria ainda mais a motivação e o desempenho dos funcionários. Mas a importância de ser ativo numa equipe é sempre ressaltada e valorizada dentro da empresa.

A maioria dos colaboradores da Solbras costumam se dedicar para alcançar as metas da equipe, eles buscam sempre se comunicar de forma eficaz, ser comprometidos, ter humildade para aceitar sugestões dos demais companheiros e fazer além do que suas funções pedem, para que o resultado esperado seja alcançado.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Dentro de uma empresa há diversos tipos de pessoas, cada qual com seus próprios valores, modo de pensar e experiências. E essas características individuais juntamente com o ambiente da organização influenciam o comportamento do funcionário na equipe. Assim, trabalhar em equipe não é uma tarefa fácil, podendo surgir dificuldades:

-As diferenças pessoais entre o grupo podem resultar em discussões e conflitos negativos;

-Há funcionários que apresentam dificuldades em relacionar com outras pessoas ou aceitar opiniões diferentes;

-A comunicação, muitas vezes, não é clara e objetiva;

-Alguns funcionários não são dedicados às suas obrigações na equipe, pois trabalham só pela renda e/ou não estão contentes com o trabalho.

-A falta de motivação e ânimo de algumas pessoas atrapalham o time de evoluir;

-E a falta de gerenciamento das emoções, tanto do líder quanto dos demais colaboradores também pode prejudicar as equipes.

A gestora de Recursos Humanos da Solbras mencionou que é comum encontrar essas dificuldades no dia a dia, lidando com as equipes de trabalho. E esses problemas afetam o desempenho e a produtividade.

Demonstrar consideração pelos esforços de cada um, oferecer feedback, evitar atacar as atitudes do funcionário, estimular o respeito, a participação e uma comunicação saudável são deveres dos gerentes para manter uma equipe com alto desempenho. É preciso gerenciar esses grupos e perceber quando um funcionário apresenta comportamentos inadequados e tentar ajudá-lo; embora mudar as atitudes e comportamentos de um colaborador não seja um processo fácil, o resultado pode ser bom e a empresa não perderá o funcionário.

Para fazermos nosso Projeto Integrado também precisamos formar uma equipe com alunos que não conhecíamos, tampouco já nos encontramos pessoalmente, já que moramos em lugares diferentes. De princípio pensávamos que isso seria um problema, portanto as redes sociais facilitaram nosso contato, e aos poucos fomos nos familiarizando ao ponto da distância deixar de ser uma dificuldade. As dificuldades que são percebidas são as diferenças entre as pessoas, e isso é inevitável em qualquer equipe: um interage mais, outro menos, cada um tem um ponto de vista e interpreta determinada situação de uma maneira, ocorre alguma falha na comunicação, pois cada um se expressa à seu próprio modo, entre outras situações; portanto temos conseguido manejar e corrigir essas circunstâncias, ao ponto de não termos problemas significativos para fazer nosso trabalho. Todos têm cumprido as tarefas dentro do prazo, estamos sempre dispostos a conversar e ajudar uns aos outros, mantemos o respeito e a

educação, aceitamos as sugestões do colega e todos participam ativamente na construção do trabalho. A cada novo Projeto Integrado tentamos melhorar nossas habilidades de trabalhar em equipe!

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

É importante que a empresa encare a comunicação como uma aliada para os negócios, pois o bom relacionamento com seu público, interno e externo, assegura o reconhecimento perante a sociedade, valoriza os recursos e o potencial de seus colaboradores, e auxilia no fortalecimento da reputação (A importância da comunicação para empresas; 01 de agosto de 2013).

Diante disso, entende-se a importância de realizar uma comunicação de forma clara, objetiva, e não esquecer nenhuma informação que tenha que ser passada, seja para um comunicado, uma apresentação de resultados, ou ainda uma proposta para um cliente. Essa comunicação, pode ser de forma oral ou escrita, porém, não deve ser esquecida a importância da eficácia dessa comunicação, ou seja, o conteúdo que tem que ser passado, deve haver início, meio e fim, a fim de organizar e fazer-se ser entendido.

A forma de comunicação mais utilizada na Solbras, é a escrita. Todo tipo de comunicado, solicitação de serviços, solicitação de compras, autorizações para pagamentos de terceiros, horas extras, feriados trabalhados, solicitações de folgas do banco de horas etc, são formalizadas por e-mail. Quando há certa urgência em determinado assunto, realiza-se a comunicação oral e em seguida é formalizado por e-mail.

As apresentações dos produtos ao cliente, são realizadas de forma oral em primeiro contato, logo após é agendado uma visita, na qual o representante de vendas já tem em mãos uma proposta de usina para a necessidade deste cliente; a proposta é impressa, contendo todas as informações sobre geração da usina em questão e economia para o cliente, de forma que não hajam dúvidas em relação à sua aquisição.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A adequação na linguagem escrita também tem seus efeitos em relação à idade e à região/origem do público-alvo da mensagem. Se os hábitos e costumes sociais variam com o tempo e com os diferentes espaços geográficos, a língua também sofre variações. Portanto, uma mensagem escrita clara e objetiva necessita de uma tentativa de neutralização dos regionalismos e de possíveis gírias de quem escreve.

Uma mensagem escrita eficaz depende da capacidade de quem escreve em atender para os objetivos do que se pretende comunicar. A partir disso, é possível fazer escolhas lexicais coerentes, passando clareza e concisão para o texto. No entanto, a construção de uma mensagem eficaz também depende de uma boa organização textual. Segue etapas essenciais na construção de uma mensagem escrita eficaz:

Definir o objetivo do texto; Selecionar a abordagem do tema tratado; Hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão. Recorrer elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência. Escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação. A seguir segue um exemplo sobre comunicação escrita:

Bom dia, prezados.

Comunico-lhes que, na data 18/06/2020 às 10:30Hrs, haverá reunião para apresentação e discussão dos resultados do mês anterior, contou com a presença de todos.

Atenciosamente,

Aline Aniceto - Departamento de RH

Acima, temos um modelo de como é realizado um comunicado de reunião da empresa Solbras. De modo que o mesmo, pode ser de cunho tanto positivo, quanto negativo.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é um tipo de interação na qual ocorre uma mensagem entre duas ou mais pessoas. A oralidade envolve a produção e transmissão de mensagens através de palavras, gestos etc.

Fazer com que as informações circulem de forma livre, rápida e eficaz, entre os colaboradores, chefes, departamento e setores é um objetivo atual nas organizações modernas e atualizadas as novas demandas do mundo globalizado.

Considerando a forte concorrência empresarial, os procedimentos internos necessitam estar integrados visando o alcance das metas traçadas. Para tanto, a comunicação estabelecida de diferentes maneiras e presente em praticamente todos os momentos, devem estar sincronizada, a fim de possibilitar entendimento entre as partes envolvidas.

Comunicação Formal ou Informal:

A diferença é que a Formal é controlada, padronizada, enquanto que a Informal, por ser espontânea, exige que seja tratada com cuidado e até certo ponto controlada para evitar que fofocas, “picuinhas” e boatos influenciem o comportamento das pessoas e afetem o desempenho organizacional.

A comunicação interna de uma empresa refere-se às informações que transitam entre os setores da mesma, em diferentes níveis hierárquicos. Conhecer seus públicos e elaborar uma comunicação que seja adequada para cada um deles, aumenta a eficiência da mensagem e melhora os resultados da empresa. Esse fluxo se divide basicamente em partes:

Fluxo descendente ou vertical; É o processo de informações da cúpula diretiva da organização para os subalternos, isto é, a comunicação de cima para baixo.

Fluxo ascendente; É o processo contrário. São as pessoas situadas na posição inferior da estrutura organizacional que enviam à cúpula suas informações.

Seja pontual! No geral, as reuniões tem hora para começar e terminar. É importante lembrar (de maneira agradável) aos participantes que, o tempo disponível é limitado e que, por isso, é fundamental se ter a agenda.

A Empresa Solbras, não tem reuniões rotineiras, porém, tem reuniões para saber como está o andamento das coisas. Utilizam muito o Whatsapp para a comunicação.

Quando ocorrem as reuniões, todos são comunicados via E-mail, convocam o time ou apenas um representante de cada time, e assim seguem mostrando os resultados ou apresentando os projetos. Durante essa pandemia, ocorrem as web-conferências todos os dias.

4. CONCLUSÃO

Concluimos que o estudo do Comportamento Organizacional permite que os gestores tenham pleno conhecimento do perfil das pessoas de sua equipe. Essa visão detalhada dos colaboradores permite identificar e resolver potenciais pontos de conflitos. Liderar pessoas não é uma tarefa simples, pois cada indivíduo tem sua própria verdade, sentimentos e desejos quanto ao trabalho que desempenha.

Um conceito cada vez mais valorizado no ambiente profissional é o trabalho em equipe. A atividade em equipe deve ser entendida como resultado de um esforço conjunto e, portanto as vitórias e fracassos são responsabilidades de todos os membros envolvidos. Os objetivos são comuns e as metas coletivas são desenvolvidas para ir além daquilo que foi pré-determinado. Na sociedade em que vivemos, o trabalho em equipe é muito importante, pois cada um precisa da ajuda do outro.

Abordamos algumas técnicas e conhecimento da língua que são essenciais para a construção de um bom texto na Comunicação Escrita Eficaz. A leitura é um dos principais exercícios, você consegue ter uma noção melhor do uso das palavras enriquecendo o vocabulário e ganhando um repertório de estilos de escritas diversos, tendo assim, mais escolhas em uma comunicação eficaz, clara e objetiva dentro da organização.

Já na Comunicação Oral podemos entender que ela é essencial e presente diariamente não só nas organizações, mais em nossas vidas cotidianas. O diálogo entre todos, faz com que consigamos nos expressar a todo momento. Sem uma comunicação oral objetiva em uma equipe os trabalhos não fluem, não há metas. Tudo depende de um consenso, para isso há reuniões, trocas de idéias, grupos para dinâmicas etc, tudo isso para sejam organizadas as metas estabelecidas, principalmente em uma organização.

REFERÊNCIAS

- A importância da comunicação para as empresas - Disponível em: <https://www.racecomunicacao.com.br/blog/a-importancia-da-comunicacao-para-as-empresas/>> acesso em 07/06/2020 às 14:29 horas.
- Cinco habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe, Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe>> Acesso em: 05/06/2020 às 20:28 horas.
- Como se dá o comportamento humano nas organizações, Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>> Acesso em: 08/06/2020 às 14:03 horas.
- Comportamento Humano nas Organizações - Portal, Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/#:~:text=Os%20colaboradores%20representam%20o%20sistema,sociedade>> Acesso em: 08/06/2020 às 14:28 horas.
- Comportamento organizacional - O que é, Importância e Aplicações, Disponível em: <https://endomarketing.tv/comportamento-organizacional/#.XuP6DnVKjIU>> Acesso em: 08/06/2020 às 14:53 horas.
- Comunicação oral: características, elementos, tipo, vantagens, Disponível em: <https://maestrovirtuale.com/comunicacao-oral-caracteristicas-elementos-tipos-vantagens/>> Acesso em: 10/06/2020 19:30 horas.
- Comunicação oral: entenda a importância e saiba como desenvolvê-la com o teatro, Disponível em: <https://www.macunaima.com.br/vivaarteviva/comunicacao-oral-entenda-a-importancia-e-saiba-como-desenvolve-la-com-o-teatro/#:~:text=Dizer%20as%20palavras%20com%20clareza%20%C3%A9%20uma%20importante%20parte%20da%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20oral.>> Acesso em: 10/06/2020 18:55 horas.

- Comunicação Oral: Exposição e Argumentação, Disponível em: <<https://mosqueteirasliterarias.comunidades.net/comunicacao-oral-exposicao-e-argumentacao>> Acesso em: 10/06/2020 18:30 horas.
- Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar o conflito, Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>> Acesso em 09/06/2020 às 20:56 horas.
- Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar o conflito, Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/#:~:text=As%20causas%20das%20dificuldades%20em,n%C3%A3o%20conseguir%20trabalhar%20em%20equipe>> Acesso em: 09/06/2020 às 12:47 horas.
- Noble, Debbie Mello, et al, de Eficácia na Comunicação Escrita - Editora: SAGAH - Porto Alegre, 2019. Editado em 2019. 11/06/2020 20:30 horas.
- O comportamento humano nas organizações, Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes/>> Acesso em: 09/06/2020 às 12:13 horas.

ANEXOS