



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / LOGÍSTICA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

FAG - FERROS E AÇO GUAÇU

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / LOGÍSTICA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

FAG - FERROS E AÇO GUAÇU

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

| | |
|---------------------------------|------------------|
| GABRIELY FERNANDA P. DOS REIS | RA 1012020100842 |
| ISABELA MARCIANO MATOS | RA 1012020100667 |
| JOÃO B. J. DE NAZARÉ DOS SANTOS | RA 1012019200254 |
| MIZUEL AMÂNCIO VITÓRIO | RA 1012020100336 |
| VITÓRIA C. N. DE OLIVEIRA | RA 1012020100221 |

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 | 5 |
| 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE | 5 |
| 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO | 10 |
| 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA | 10 |
| 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL | 10 |
| 4. CONCLUSÃO | 11 |
| REFERÊNCIAS | 12 |

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho falaremos sobre a comunicação entre as equipes e sobre como ela se dá em seu contexto organizacional, trabalhando todos os temas propostos sobre a experiência da empresa FAG - Ferros e Aço Guaçu. Trataremos de assuntos que englobam como se trabalhar em equipe, quais as dificuldades que há nesse trabalho e quais comportamentos podemos ter individualmente que colaboram para isso. Também falaremos sobre as formas de comunicação, tanto oral quanto escrita e qual sua importância para que o trabalho em equipe seja eficaz.

A comunicação está entre as habilidades mais necessárias e importantes para o bom relacionamento, seja ele pessoal ou profissional. Saber trabalhar em equipe, além de ser um dos pontos mais importantes do exercício da comunicação, é uma característica importante desde a época da escola, pois nesse ambiente estimulamos esta peculiaridade que contribuirá para o nosso futuro. Este é um papel que, se bem desempenhado, contribui desde o momento da entrevista para uma boa vaga de emprego até o desenrolar de sua nova função.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa de razão social Ferros e Aços Guaçu - FAG, localizada no endereço Rua Jorge Margy, 1049, PQ Industrial, sendo esta a matriz situada em Mogi Guaçu, CNPJ 68.263.029/0003-61

A ***FAG – Ferros e Aço Guaçu*** teve seu surgimento no segmento de comércio de ferros, aços e derivativos em 1992, visando suprir a demanda de ferros e aços na região de Mogi Guaçu. O avanço da empresa foi construído em uma excelente relação com os clientes e com isso novos mercados começaram a ser alcançados. Em 1998 começou a atender o mercado do sul de Minas Gerais através da unidade situada na cidade de Poços de Caldas, cidade esta polo industrial do sul de minas.

O prisma no melhor atendimento, e na mais alta tecnologia e na busca contínua em ser a solução para as necessidades para sua carteira de clientes e parceiros, fez com que a empresa se estabelecesse sua base em uma área de 18.000m², construída e dividida em três unidades, sendo: duas em Mogi Guaçu para atender o estado de São Paulo e uma Filial de Sul de Minas.

No tocante à estrutura logística da empresa, esta garante a qualidade nos serviços em todas as fases desde a armazenagem da matéria-prima até a entrega.

Nesse sentido, ao oferecer qualidade, pontualidade de entrega, excelência no relacionamento com seus clientes e uma diversificada linha de produtos, a Ferros e Aços Guaçu – FAG – se tornou referência no mercado.

Produzir e vender peças de ferro e aço que oferecem segurança, resistência e beleza nos lares, além da precisa eficiência para as empresas que os consomem são os resultados de um trabalho em equipe que, onde se obtém os melhores resultados gerando assim um ambiente de trabalho harmonioso e prazeroso, permitindo que os colaboradores não se tornem colegas de trabalho e clientes internos uns dos outros, mas grandes parceiros e amigos.

A valorização de pessoas faz com que a empresa neste artigo citado, FAG – Ferros e Aço Guaçu, busque sempre os melhores resultados e atinja a melhor qualidade de atendimento no mercado, almejando assim novos mercados e novos parceiros e clientes. Pessoas dedicadas e com afincado ao trabalho formam uma empresa excelente e consolidada. Esse é um dos segredos para ser referência no mercado.

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

Nessa unidade de estudo serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe surgiu após a primeira guerra mundial, quando o trabalho foi humanizado. Puderam perceber que a troca de conhecimento, e a junção de habilidades, proporciona agilidade no cumprimento de metas e objetivos, e também na resolução de problemas.

Hoje é uma habilidade buscada pelos empregadores no processo de recrutamento, vinculada a ela habilidades como, boa comunicação, bom relacionamento entre os colaboradores, aprendizagem de novas tarefas, entre outras. Essas características possibilitam a criação de uma equipe multifuncional.

A FAG é uma empresa familiar, no entanto promove o trabalho em equipe de forma peculiar, já que os donos estão constantemente em contato com os processos. Portanto é definido entre a diretoria, estratégias e metodologia a serem utilizadas nos trabalhos grupais, e assim replicadas aos gestores. Cabe ressaltar que os mesmos possuem pessoas que dominam a rotina, e com eles alinham a melhor forma para a prática.

Sendo uma empresa de porte pequeno, com poucos colaboradores, iniciaram de uma maneira satisfatória, tendo no cotidiano, duas características para o bom trabalho em equipe: Confiança e a Comunicação.

Os colaboradores obtêm da empresa confiança em seu trabalho, o que traz um conforto e um bom relacionamento corporativo. Facilita também na comunicação, onde não há muitas exigências de formalidade, mas sim de eficiência no processo ao todo. Tendo em vista que o trabalho em equipe deve ser implementado continuamente, uma vez que os objetivos e metas são os mesmos, tendo como principal, um atendimento satisfatório aos clientes.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro da 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 e por isso se dá algumas atitudes para um ambiente de trabalho favorável a crescimento, como:

- **Confiança:**

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Estamos falando que teremos um grupo de pessoas e tarefas que 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. Confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho. É nesse momento que precisamos se desapegar de frases do tipo: “Se quer bem feito, faça você mesmo”, numa organização, a distribuição de confiança é extremamente necessária. Demonstrar que você acredita 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 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. Existem pessoas que são extremamente corporativas, gostam de ir para a empresa e se vestir formalmente, outros são mais casuais, preferem trabalhar de casa, outros trabalham melhor de madrugada, tem gente que nunca vai trabalhar num feriado, outros trabalham em todos... entenda que as pessoas não são iguais a você e isso não é ruim, é enriquecedor. Aprenda a respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Você não precisa aceitar nada mau feito, mas aprenda que o seu jeito não é o único e nem o certo. Se você é 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.

- **Comunicação:**

Aprenda a se comunicar. Parece batido, uma afirmação idiota, mas 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 “técniquês” 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. Em momentos de conflito temos a tendência a agir de forma mais agressiva. Procure trabalhar isso.

- **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 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. Então, dê a sua contribuição.

- **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. Embora equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição. Pessoas são diferentes, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca. Pode ser que essa pessoa 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 são 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. Aprenda que os bastidores é que fazem o show, e que se você quiser estar

onde está não existe nenhum problema nisso. Assim como não existe problema em querer se destacar. Trabalhe para isso.

- **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. Quando receber um feedback, escute, tenha empatia com quem fala, perceba o ponto de vista e pergunte o que for necessário para entender melhor o que levou você a receber esta avaliação. Depois da conversa, reflita sobre o que aconteceu, entenda o que você pode mudar e se realmente faz sentido fazer mudanças no seu comportamento. 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.

Tendo falado acima, princípios básicos para um bom trabalho em equipe empresarial e suas dificuldades, trazemos para nossa empresa, os valores que seguimos conforme a política já estabelecida.

A **FAG** está no mercado a 28 anos e seus colaboradores em sua grande maioria são velhos de casa. São estes que muitas vezes estão na linha de frente, que alinham, tomam algumas ações e o mais importante: são de **CONFIANÇA**. Diferente de outras empresas que às vezes você não conhece com quem esteja no telefone ou enviando um e-mail, devido à grande quantidade de funcionários, aqui é diferente, temos contato muito próximo com as pessoas.

Na maioria das vezes a comunicação é informal. Não exigimos qualidade na escrita ou na fala, o objetivo é o resultado. Se o produto está sendo vendido, desenvolvido, separado, carregado e entregue com excelência, é o que importa.

Não temos um padrão que seja eficaz, cada um reage a determinada ferramenta de uma forma e respeitamos. Somos uma empresa pequena, onde todos se conversam pessoalmente nos corredores. Então, caso a pessoa não entenda ou queira discutir algum assunto, não necessidade de ser tratado por e-mail, fazemos isso pessoalmente e após concluído e se necessário formalizamos.

Entretanto, não temos um padrão, uma regra. Uns escreve melhor, outros falam melhor... Ex.: Eu mando um e-mail sobre alguma solicitação (uso de EPI) ao gestor da expedição, ele lê meu e-mail e antes do almoço passa na minha sala para conversarmos. Após alinhado, respondo o meu e-mail com o que foi definido, para que não caia no esquecimento.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Os estudantes devem abordar os aspectos relacionados à eficácia tanto na comunicação escrita quanto na oral.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Escrever não é o mesmo de falar, tem vários pontos a ser analisado quando se quer passar uma mensagem escrita. Um deles é saber qual público estamos escrevendo, e que nem todas as pessoas são iguais, cada um com sua cultura e opiniões diferentes.

Assim deve-se ser analisado como montar a estrutura dessa mensagem. Por exemplo se o redator da mensagem não fizer um bom trabalho, a mensagem não obtiver todas as informações necessárias, e precisar esclarecer uma parte, ou acrescentar por telefone, quer dizer que a mensagem escrita não foi eficaz.

A FAG usa mais o e-mail como comunicação escrita, tanto para lidar com clientes, e funcionários com uma tecnologia de ponta para atender todas as necessidades de seus clientes. A empresa como um todo aproveita muito do benefício da comunicação escrita, para atender melhor todos seus clientes com excelência, sendo sempre claro e direto com a comunicação com os clientes, pois sem uma boa comunicação, não tem como atrair o público-alvo. E internamente com os funcionários, usam só quando precisam formalizar algo, pois não existe uma regra exata para eles de comunicação eficaz. Mas cada um se adapta a uma forma diferente de comunicação, e reagem de forma diferente, e a FAG respeita muito isso.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral também é uma forma eficaz de lidar com pessoas. Mas sendo bem planejada e objetiva; exemplo: elaborar uma reunião, deve-se planejar o conteúdo e tempo, selecionar o público-alvo, atração e otimização. Sendo sempre direto e objetivo, para que não se torne um conteúdo cansativo. E sempre é bom ter perguntas poderosas, que ajudam a complementar o assunto e a comunicação.

A FAG usa bastante a comunicação oral, pois todos os funcionários já são velhos de casa, e por isso tem-se grande confiança, sendo assim qualquer problema, qualquer reunião, ou informação necessária, eles procuram sempre falar pessoalmente, e já resolver qualquer problema, dúvida e outros assuntos em gerais sobre a empresa. E se for

preciso formalizam por email. Pois uma boa comunicação gera bons resultados, bons funcionários , sendo assim um melhor trabalho em equipe , com harmonia,um local de trabalho prazeroso, e a empresa ainda permite que nao sejam apenas funcionários e colegas de trabalho; que sejam também clientes, assim se tornam grandes parceiros e amigos.

Valorizando as pessoas trazendo um trabalho com qualidade , e melhores resultados para empresa.

4. CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise sobre trabalho em equipe e sua importância para o ambiente organizacional baseado nas experiências da empresa FAG – Ferros e Aço Guaçu.

Essas experiências foram utilizadas como fonte do nosso estudo para sabermos quais as formas de comunicação que eles utilizam, o quanto isso auxilia para um bom desenvolvimento organizacional e quais suas dificuldades para se trabalhar com a comunicação em equipe. Nessa parte foram colocados vários desafios que existe dentro da empresa como confiança, humildade, respeito, Feedback, entre outros fatores que são exigidos para uma boa convivência no ambiente organizacional. Também entendemos qual é a necessidade de se trabalhar bem em equipe, pois é uma ferramenta que contribui para o bom rendimento do serviço e para o crescimento profissional da empresa.

Por fim, tiramos como aprendizado o quão bom é saber trabalhar em equipe, sabendo lidar com pessoas que atuam no mesmo ambiente, o quanto isso influencia no rendimento do trabalho da empresa atuante e como é um tema importante para iniciarmos a carreira desejada.

REFERÊNCIAS

<https://fag.ind.br/quem-somos/>

<https://fag.ind.br/equipe/>

ANEXOS

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