



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

TOYOTA MOTOR COMPANY

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

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

TOYOTA MOTOR COMPANY

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Ketlen Talita Rodrigues, RA:1012019100677

Letícia Helena Meloni da Silva, RA:1012019100145

Maria Carolina da Cunha, RA:1012019200367

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
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	10
ANEXOS	11

1. INTRODUÇÃO

Neste projeto integrado vamos abordar alguns assuntos muito importante para o sucesso de muitas organizações.

O comportamento humano nas organizações que nos trás a importância do desenvolvimento e do comportamento humano dentro de uma organização, para que haja atitudes e motivação, assim promover a melhoria da eficácia organizacional.

Trabalho em equipe e suas dificuldades, pois para ter um bom trabalho em equipe as pessoas tem que saber trabalhar junto, não só individualmente, os objetivos dentro da empresa são compartilhados.

Comunicação escrita e oral, um bom profissional precisa saber a maneira correta de se expressar seja em uma reunião, telefone ou por um e-mail. O profissional precisa saber selecionar melhor suas ideias, planejar o que ele deseja transmitir.

E para esse projeto usaremos a empresa Toyota Motor Company como exemplo.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A história da Toyota já tem a inovação, qualidade e satisfação dos consumidores na sua origem. Foi assim que em 1935, Kichiro apresentou ao mundo o protótipo A¹, e em 1937 inaugurou a Toyota Motor Company, na cidade de Toyota província de Aichi no Japão.

Atualmente a Toyota é a maior montadora do planeta, com vendas em mais de 160 países e regiões, conhecida pela sua qualidade, inovação e respeito às pessoas e ao meio ambiente.

A montadora tem 5 sedes mundiais, 15 centros de design, pesquisa e desenvolvimento e 69 fábricas de produção, a montadora conta nos dias atuais com 340 mil colaboradores espalhados pelo mundo.

A empresa Toyota chegou ao Brasil em 1958, e foi uns dos capítulos mais importantes na história da montadora e sua expansão global, aqui foi instalada a primeira operação da empresa fora do Japão. A matriz da empresa no Brasil está localizada em São Bernardo do Campo, São Paulo, na rua Max Mangels Senior, nº1024, bairro Planalto e a matriz é inscrita no CNPJ 59.104.706/0001-91.

Descrição de atividades da empresa são, fabricação de automóveis, camionetas e utilitários, locação de automóveis sem condutor, locação de outros meios de transportes não especificados anteriormente, sem condutor, atividades de intermediação e agenciamento de serviço e negócios em geral, exceto imobiliários.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento humano nas organizações visa a compreensão dos fenômenos de motivação para o trabalho, liderança, influência, administração de conflitos, cultura organizacional, valores, atitudes, comunicação, equipes de alto desempenho, diferenças individuais, mudança e entre outros. Dessa forma, busca auxiliar a organização no desenvolvimento de sua força de trabalho para o sucesso do negócio.

Para tanto, as organizações precisam de profissionais que consigam, como requisitos mínimos, transformar a informação em conhecimento, que tenham agilidade para resolver problemas, que sejam resilientes, que saibam acrescentar valor ao produto e/ou ao serviço e consigam trabalhar em equipe.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Cada vez mais as organizações valorizam os colaboradores que tem facilidade em trabalhar em equipe, o trabalho em equipe possibilita que você apresente melhores resultados e mais eficiência, se comunicar bem e colaborar é mais que essencial para que isso ocorra.

O trabalho em equipe é uma competência composta por diferentes habilidades. Para efetivamente trabalhar em equipe é preciso identificar conflitos, gerenciar e resolver, ter uma comunicação eficiente, proatividade, sempre inovar, ter uma confiança mútua já que cada um precisa fazer sua tarefa e acreditar no potencial de seus companheiros, o respeito é um dos mais importantes para um bom trabalho em equipe. Colaboradores que não se respeitam como profissionais e como pessoas jamais terão um bom relacionamento e sem o respeito, nenhuma outra habilidade é possível.

Na Toyota é importante enfatizar que, quando as equipes são bem gerenciadas, conseguem executar o trabalho melhor e mais rapidamente. Quando trabalham com eficácia, uma equipe pode tomar decisões, resolver problemas mais complexos e fazer mais para fomentar a criatividade e aprimorar as habilidades e conhecimentos do que quando os indivíduos trabalham sozinhos.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muita frequência, são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância à frustração costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Outro problema também bastante visto é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante a atividade em equipe. Muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e como as atitudes desses podem afetar toda a produtividade da empresa.

Com o avanço da tecnologia e do urbanismo nas grandes cidades nos deparamos, várias vezes, sozinhos e isso faz com que seja natural que estejamos cada vez mais condicionados a não compartilhar nossas experiências e tenhamos mais conflitos em trabalhar em equipe. Essas dificuldades têm raízes na comunicação, na timidez, na baixa autoestima, na dificuldade de se envolver e de se posicionar em grupo. O individualismo acaba gerando frustrações. Pois, certos desejos não são supridos e, como estamos acostumados a lidar com tudo individualmente, nos sentimos frustrados. Há quem não saiba lidar com o sentimento de impotência ao ver suas expectativas serem frustradas. Porém, é preciso lidar e aceitar a opinião dos demais, para que o trabalho em grupo aconteça.

Uma empresa que não se atenta para questões da gestão de Recursos Humanos (RH) pode ter problemas em relação ao trabalho em equipe. O setor de RH é responsável por

utilizar habilidades e métodos com o objetivo de observar os comportamentos dos membros e gerenciá-los de forma positiva.

Essa forma de gestão irá orientar os colaboradores e pensar em conjunto, sobre formas de potencializar seus talentos, alinhando-os com os objetivos da empresa.

Esse setor também é responsável por propor soluções e por intervir quando necessário, caso haja dificuldades no trabalho em equipe, por exemplo. Esses profissionais devem agir como mediadores de conflitos, quando necessário. Porém, é importante ressaltar, também, que conflito é diferente de debate.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Na Toyota os colaboradores possuem à disposição Canais de Comunicação que facilitam o diálogo com os gestores, permitindo ainda uma participação ativa nos processos da empresa.

A chamada “Comunicação de 2 vias” é um dos princípios fundamentais do Planejamento de Desenvolvimento dos Recursos Humanos da Toyota.

Esta estratégia permite maior aproveitamento interno, bem como o estabelecimento claro de metas e objetivos entre os líderes e os colaboradores.

O endomarketing que é uma estratégia da comunicação interna, também é utilizado pelas filiais da Toyota em todo o mundo.

Com o endomarketing como o próprio nome já diz, o marketing começa de dentro para fora, onde é trabalhada a percepção dos colaboradores a respeito da empresa que fazem parte.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

É claro a importância da comunicação escrita, na redação empresarial/comercial.

Por meio da comunicação escrita é possível para uma empresa:

- Solicitar: requisitar, requerer, pedir, rogar, rogar com insistência e com urgência;
- Informar: avisar, instruir, confirmar e dar parecer sobre o assunto;
- Documentar: juntar documentos a, provar determinado fato com documentos.

A vida empresarial exige muito de todos os envolvidos nela. Em função disso, não sobra muito tempo para leituras extensas. Além disso, o leitor de um documento que circula na área empresarial nem sempre conhece o autor do texto e pouco interesse

tem no texto; lê porque precisa ler, não porque quer. A leitura de uma correspondência obriga o leitor a interromper seu trabalho. Se ela não for direto ao assunto, o leitor irá arquivar ou a descarta.

Para que a comunicação escrita ocorra com clareza é necessário concisão, clareza, coerência, coesão, correção e elegância. Essas qualidades tornam a comunicação escrita eficaz.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação formal é controlada, padronizada, enquanto que a informal, por ser espontânea, exige que seja tratada com cuidado e até certo ponto controlada para evitar fofocas e boatos influenciam o comportamento das pessoas e afetem o desempenho organizacional.

Um dos benefícios da comunicação no formato A3 e de uma abordagem disciplinada para a solução de problemas é que a Toyota realiza suas reuniões de maneira muito eficiente. Há diversos pré-requisitos para uma reunião eficiente.

1 - Objetivos claros antes da reunião. Às vezes os objetivos aparecem em forma de uma pauta, mas esta precisa concentrar -se em tarefas claras e resultados exequíveis.

2 - Presença das pessoas certas na reunião. As pessoas esperadas tem que comparecer.

3 - Participantes preparados. Todos os participantes sabem o que devem preparar para a reunião e realmente se preparam.

4 - Uso eficaz de recursos visuais. O formato A3 é extremamente eficaz.

5 - Separar as informações e a solução do problema. Compartilhar o máximo possível de informações antes da reunião para que o foco seja a solução do problema.

6 - A reunião começa e termina na hora marcada.

4. CONCLUSÃO

Em virtude dos fatos mencionados, concluímos que os gestores da Toyota entende que o sucesso e o bom desempenho das empresas depende também do sucesso e satisfação dos seus colaboradores.

Os colaboradores são a base fundamental da qualidade e da produtividade da empresa, pois são eles que estão sempre na linha de frente fazendo a diferença.

Tendo em vista os aspectos apresentados, acordamos quão importante é para uma organização ter colaboradores que saibam trabalhar em equipe e saiba se expressar tanto de maneira escrita quanto de maneira oral.

REFERÊNCIAS

A comunicação e expressão:

<https://blog.softwareavaliacao.com.br/segredos-gestao-pessoas-toyota/>

Eficácia na comunicação escrita e oral:

<https://books.google.com.br/books?id=tn8rlmps4LQC&pg=PA109&lpg=PA109&dq=reunioes+toyota&source=bl&ots=7AVsZuZE4g&sig=ACfU3U2zdkqAEqm8CxKDS6B5fXmj5meOtw&hl=pt-BR&sa=X&ved=2ahUKEwiTi4qspoLqAhV2KrkGHSzzAz4Q6AEwB3oECAkQAO#v=onepage&q=reunioes%20toyota&f=false>

Empresa:

<https://www.toyota.com.br/mundo-toyota/>

ANEXOS

Código de conduta Toyota:

<https://www.toyota.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Toyota-0025-19-comunicacao-compliance-codigo-de-conduta-TDB.pdf>



