



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO COMERCIAL
GESTÃO FINANCEIRA
PROCESSOS GERENCIAIS
RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

TERRAVERDE MÁQUINAS AGRÍCOLAS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO COMERCIAL
GESTÃO FINANCEIRA
PROCESSOS GERENCIAIS
RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

TERRAVERDE MÁQUINAS AGRÍCOLAS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ARIEL SOSSAI, RA 1012020100792

BRUNO CÉSAR GARCIA, RA 1012020100845

KELY ANE C. M. DONTALE, RA 1012020100847

MARCUS S. BATISTA, RA 1012020100853

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	12
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

As empresas hoje, mais do que simples aglomerados de pessoas buscando lucro através de uma atividade, são como um organismo vivo, formado por diversas partes diferentes e interdependentes, que trabalham em conjunto.

Para manter uma boa comunicabilidade entre os departamentos, existem vários meios de comunicação entre eles, estaremos identificando suas dificuldades, eficácia e todos os métodos usados na empresa Terraverde.

A comunicação organizacional é uma habilidade interpessoal, que consiste na capacidade de se relacionar com as pessoas e conseqüentemente desenvolver o trabalho em equipe.

Assim a comunicação entre as pessoas só existe quando a mensagem é compreendida pelo seu receptor e essa informação deverá ser apresentada de forma clara, direta, objetiva e em linguagem apropriada.

Para que a comunicação seja realizada de forma eficaz é necessário uma escuta ativa, ou seja, o receptor da informação deverá estar atento à sua transmissão, compreendendo-a e processando-a de forma adequada.

Estaremos descrevendo como a comunicação na Terraverde Máquinas Agrícolas se insere nestes métodos e interação entre os grupos e equipes da empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nome Fantasia: TERRAVERDE

Razão social: TERRAVERDE MAQUINAS AGRICOLAS LTDA

CNPJ: 09.282.594/0001-45

Endereço: Rod SP 340, KM 237 + 300 metros S/N

Casa Branca, Distrito Industrial

CEP 13.700-000

Fundada pelos irmãos Defilippi, antes com o nome Agropecuária Três Irmãos (depois passou a ser Terraverde), iniciou suas atividades no agronegócio com cultivo de cana de açúcar, café e pecuária em 1989.

A empresa cresceu e expandiu suas atividades para o segmento de máquinas agrícolas com a concessão da marca JOHN DEERE, o maior fabricante de máquinas agrícolas do mundo

A empresa TERRAVERDE vem atuando desde 03 de dezembro de 2007 no comércio atacadista de máquinas, equipamentos para uso agrícola; mão de obra e peças. Isso se encaixa nas suas atividades econômicas principais.

Atualmente a TERRAVERDE atua com nove lojas espalhadas pela região do estado de São Paulo, situadas nas seguintes cidades: Casa Branca, Jaú, Mogi Mirim, Lençóis Paulista, Araras, Mogi das Cruzes, Taubaté, Piracicaba e Bragança Paulista.

Pelo 4º ano consecutivo a TERRAVERDE foi premiada como “Concessionário Classe Mundial”. Trata-se de uma classificação da fábrica que indica que a TERRAVERDE atende aos padrões mundiais de eficiência operacional, rentabilidade, sustentabilidade, qualidade e alto atendimento aos clientes.

Foi premiada também com o título “Leaders Club”. Uma premiação realizada pela própria John Deere, no qual o reconhecimento é feito no evento anual de realinhamento e diretrizes estratégicas da fábrica, para o ano seguinte, chamado de Dealer Meeting.

3. PROJETO INTEGRADO

Nosso projeto está voltado para a comunicação que existe em uma organização, no nosso caso estaremos focando nosso estudo de caso na Terraverde Máquinas Agrícolas, identificando os métodos de comunicação entre os setores, e líderes com liderados.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

As Organizações seguem suas normas, propósitos e cultura organizacional, e é esta última que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

Os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa, e tanto o ambiente interno (organização) como o externo (sociedade) influenciam em seus comportamentos.

Deste modo, para entender como estes se dão, é preciso compreender todos os fatores que envolvem tais ações. E pelas empresas serem compostas por pessoas com vivências, ambições e motivações tão distintas, é necessário estudar o **comportamento humano no trabalho** para saber lidar com todas as questões que envolvam os colaboradores da organização.

A motivação pode ser caracterizada por um impulso interno que nos leva a ação, e parte de uma interação entre a pessoa e o ambiente. Todos os seres humanos têm suas próprias motivações, advindas de seus valores e crenças, e como profissionais não é diferente. Assim, ao investir em Motivação, é que os gestores podem buscar aumentar a produtividade dos colaboradores, o interesse pelo trabalho desenvolvido, e também pela empresa.

Motivação Intrínseca – proveniente de fatores internos, das necessidades pessoais de cada colaborador. (Exemplo: Realizar uma tarefa no trabalho com prazer, por ser de interesse também do colaborador).

Motivação Extrínseca – gerada por fatores externos, como reforço ou mesmo punição. (Exemplo: Fazer uma tarefa contra a vontade, e apenas por ser uma determinação do superior).

A motivação pode conter ainda uma mistura dos elementos intrínsecos e extrínsecos, e ser mesclada. Assim, um profissional ao mesmo tempo em que realiza uma tarefa que lhe foi determinada pelo gestor, pode também realizá-la com prazer e satisfação.

Seguindo a linha do comportamento humano nas organizações podemos comprovar na empresa pesquisada “TERRAVERDE”, que o ambiente é movido pelos 2 tipos de motivação, tanto a motivação intrínseca quanto a extrínseca, constatamos que os colaboradores por já saberem onde tenham que chegar quanto a metas se motivam a chegar nos resultados desejados, quando notam-se falta de motivação, os supervisores dos colaboradores desmotivados assumem o papel de motivador, usando todos os meios para a motivação deste colaborador.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Trabalho em equipe pode ser definido como os esforços conjuntos de um grupo ou sociedade visando a solução de um problema. Ou seja, um grupo ou conjunto de pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa estão trabalhando em equipe.

Essa denominação se origina da época logo após a Primeira Guerra Mundial. O trabalho em equipe, através da ação conjunta, possibilita a troca de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas. Como cada pessoa é responsável por uma parte da tarefa, o trabalho em equipe oferece também maior agilidade e dinamismo.

Para que o trabalho em equipe funcione bem, é essencial que o grupo possua metas ou objetivos compartilhados. Também é necessário que haja comunicação eficiente e clareza na delegação de cada tarefa.

O trabalho em equipe é essencial no meio corporativo. Como desenvolver um produto ou oferecer o serviço normalmente envolve um leque enorme de especialidades e setores, é essencial que todos trabalhem em conjunto. Funciona da mesma maneira que o time esportivo: cada um se especializou em uma função. Para que a equipe funcione bem, é preciso que todos se dediquem à sua especialidade, colaborando sem atropelar o trabalho dos seus companheiros.

A diferença de pensamento e visão entre pessoas distintas é fundamental para uma resolução de problemas eficiente. Quanto mais perspectivas uma equipe tiver sobre um único problema, mais fácil é encontrar a melhor solução possível.

Na Terraverde Máquinas Agrícolas, para manter um padrão de sucesso, depende de todos os seus departamentos são eles: Departamento de Vendas, Pós Vendas, Administrativo, Diretoria.

Para obter os melhores resultados, os colaboradores devem manter um bom relacionamento entre os seus grupos e equipes de trabalho, com um bom relacionamento dentro da equipe os colaboradores a motivação vêm do próprio colaborador, não sendo necessário como já citado acima a motivação extrínseca, chegando aos resultados e metas que são exigidas pelos diretores.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O trabalho em equipe existe em quase todos os momentos de nossas vidas, não somente no ambiente de trabalho, é como um equipamento complexo ao qual cada um de nós funciona como uma engrenagem dela e manter seu bom funcionamento é o grande desafio, visto que participar e agir como equipe exige muita atenção e cuidados.

Devemos levar em consideração que um empreendimento de sucesso sempre dependerá de fatores que vão desde o planejamento estratégico, passando por uma organização bem elaborada com conhecimentos financeiros, contabilidade e etc. Tudo é importante para o negócio e os colaboradores têm papel fundamental nisso.

O capital humano é basicamente um dos pilares de uma organização, é ele que irá colocar em prática todas as ações desenvolvidas pelo gestor que antecipadamente elaborou uma ou várias equipes para realizar os trabalhos necessários. Mesmo que o

gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, os desafios em trabalhar em equipe surgirão.

Falta de Confiança

Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo vulnerável. Quando os integrantes da equipe sentem medo ou receio de demonstrar essa vulnerabilidade provoca a perda de confiança entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir os erros.

Medo de Conflitos

Uma das consequências da falta de segurança é o medo do embate e das discussões. Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou de discordar de alguma opinião. Manter uma “falsa paz” a fim de evitar os conflitos pode ocasionar um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento.

Falta de Comprometimento

Assim como a falta de confiança faz com que os membros tenham medo de conflitos, a omissão das discussões provoca a falta de comprometimento. Em outras palavras, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores.

Evitar responsabilidades

Como uma reação em cadeia, a falta de comprometimento da equipe ocasiona a dificuldade de assumir responsabilidades. Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas. Para reaver o controle dessa situação, é importante determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um. É importante expor a importância da função e responsabilidade de todos para a obtenção de sucesso.

Falta de Atenção aos Resultados

Isso diz respeito à desconsideração aos resultados do negócio. Pode ser exemplificado quando os integrantes da equipe focam sua atenção aos próprios

interesses em detrimento às necessidades da empresa. Até mesmo quando os interesses da equipe superam os da empresa.

Se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui. Quando isso acontece, a dica é redirecionar o foco e as metas. Dessa forma, a tendência é que os colaboradores se dediquem mais para atingir os objetivos e até mesmo superar as expectativas.

As dificuldades de um trabalho em grupo são enormes, porém aceitáveis simplesmente pelo fato de que somos seres humanos diferentes uns dos outros em todas as formas e temos que ter consciência que algumas atitudes são fundamentais em no âmbito geral:

SABER OUVIR

Cada idéia diferente que surgir no grupo e sempre pensarmos que ninguém é o dono da verdade ou que sua forma de pensar é melhor que a do outro.

SABER FALAR E SABER CALAR.

Não é saudável ao grupo falar tudo o que se pensa. Devemos pensar antes de criticar ou opinar qualquer coisa, pois uma frase ou algumas palavras mal colocadas podem diminuir o objetivo em questão e colocar em risco o sucesso do projeto.

RESPEITO

Ao próximo como profissional e pessoal, independente de fatores tipo religião, sexo, raça, etc... Entender que os membros da equipe são capazes igual a você, do contrário não estariam fazendo parte do mesmo grupo! Se conseguirmos erradicar ou minimizar as dificuldades encontradas, teremos melhores chances de formarmos uma equipe que luta pelo sucesso da empresa como um todo.

Ao compararmos a Terraverde com o nosso grupo de PI, identificamos alguns pontos que são comuns, grupo aberto a discussões para se chegar ao melhor resultado final. Todos envolvidos com opiniões que ajudam ao crescimento e desenvolvimento do trabalho e da Terraverde, algumas dificuldades ocorreram mas com o bom

relacionamento criado, foram sanados todas as dificuldades encontradas no decorrer do trabalho.

Ao entrevistarmos os supervisores da Terraverde notamos que dificuldades ocorrem no dia a dia, caso que são solucionadas uma a uma com foco em cada uma delas, com diálogo, seja ele ascendente, descendente ou horizontal, chegando assim ao melhor resultado possível para todas as partes envolvidas.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação empresarial é a maneira com que a corporação se comunica com o público interno, externo, fornecedores e comunidades em volta.

A comunicação é fundamental para a organização sobreviver e ter um bom relacionamento com esses diferentes públicos. Mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve.

Ao trabalhar dia a dia com a comunicação no ambiente de trabalho, a integração entre colaboradores aumenta, auxiliando no sucesso dos projetos e entendimento das informações.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é transmitida de modo formal e atualmente com a existência de diversas ferramentas, dentre elas, alguns aplicativos para a comunicação interna nas empresas, e-mail, carta entre outros.

É importante saber estruturar o conteúdo e/ou assunto abordado, para que o receptor, receba com clareza a informação, evitando tomada de ações equivocadas. Na estrutura de uma comunicação escrita eficiente, é importante utilizar regras formais e se atentar a quem será direcionado o conteúdo, por questões de diferenças culturais.

Na Terraverde, são utilizados ferramentas para a comunicação escrita, tanto na comunicação com seus colaboradores e filiais, quanto na comunicação externa, aos seus clientes e fornecedores.

Na comunicação interna, são utilizados informativos transmitidos via e-mail, whatsapp, murais aviso, portais eletrônicos entre outros.

Portanto a comunicação escrita possui, muitas ferramentas que podem ser utilizadas, principalmente no momento atual em que vivemos, pois, com as evoluções tecnológicas, nos favorecem com diversos meios para uma comunicação mais eficaz e acessível, além de poder formalizar e registrar o precisa ser transmitido.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é uma linguagem que pode se adequar de acordo com o receptor. Nesta linguagem as variações podem ser constantes, pois em algumas situações onde a maneira de transmitir a informação para um público, de escala de gestão, pode ser totalmente diferente do formato que se pode transmitir para uma classe operária, facilitando o assunto a ser abordado e podendo ser transmitido com clareza.

Essa comunicação são transmitidas via telefone, vídeo chamadas, reuniões, palestras, treinamentos entre outros.

Em algumas situações a comunicação oral pode ser mais ágil e às vezes servir de “facilitador”, para a escrita.

Devido a situação atual, por conta do período de Pandemia, praticamente todas as empresas, foram obrigadas a aderir, o sistema de trabalho remoto, tornando a utilização de Vídeos ou Teleconferências, uma ferramenta mais explorada na comunicação. A utilização de reuniões, por esse tipo de ferramenta, utilizam despesas e custos com deslocamentos e trazem mais segurança por conta do momento de isolamento social.

Por causa desta situação a Terraverde, precisou se adaptar com a utilização desses trabalhos remotos e a comunicação oral a distância se tornou uma ferramenta muito utilizada. Pois as reuniões que eram realizadas presenciais e com representantes de cada unidade, precisaram ser adaptadas na utilização de reuniões por vídeos e tele

chamadas. Apesar das adaptações realizadas, para que as comunicações nas organizações continuassem eficazes, essa modalidade, trouxe alguns ganhos como;

Redução de tempo por deslocamento de pessoal fazendo com que os custos com viagens, refeições, hotel, entre outras despesas sejam efetivamente diminuídas;

Reuniões gerenciais, reuniões ordinárias da comissão interna de prevenção em acidentes, treinamentos, diálogos de segurança, palestras e reuniões de indicadores da empresa. São algumas ferramentas utilizadas, pela Terraverde, para manter seus colaboradores atualizados. Em uma organização, essas ferramentas para comunicação oral são essenciais para atualização, interação e integração dos assuntos que acontecem internamente na empresa.

4. CONCLUSÃO

Analisando os dados apresentados, podemos perceber que a Terraverde é uma empresa que visa sempre desenvolver seu trabalho, preservando o bem estar de seus colaboradores e parceiros.

Um fato a ser destacado é que em 2019 dentre outros concessionários a empresa foi premiada com a classificação “ Classe Mundial” pelo 5º ano consecutivo e “Leaders Club” pelo 4º ano consecutivo.

A organização sempre busca estratégias para lidar com possíveis mudanças adversas. Um exemplo disso é a maneira como ela vem lidando com a pandemia do novo coronavírus, a qual vem impactando diretamente na economia do nosso país. Nessa questão a empresa buscou trabalhar juntamente com seus parceiros via home office e trabalhos/ serviços remotos.

Portanto, com tudo isso, conclui-se que a Terraverde é uma empresa preparada para desafios, construindo uma relação de confiança e comprometimento com seus parceiros, oferecendo os melhores equipamentos e serviços, com soluções de alta tecnologia e um pós vendas de excelência, garantindo maior performance e rentabilidade em seus negócios, demonstrando ter potencial para crescer cada dia mais rumo ao sucesso.

REFERÊNCIAS

Instituto Brasileiro de Coaching – Comportamento humano nas organizações
<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>> acessado em 23/05/2020

SBCoaching – trabalho em equipe – Como liderar uma equipe
<<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>> acessado em 23/05/20.

Trabalho em equipe e comunicação organizacional <
<https://cucacursos.com/administracao-gestao/trabalho-em-equipe-comunicacao-organizational/#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20horizontal%20%C3%A9%20a%20comunica%C3%A7%C3%A3o,fazem%20parte%20do%20todo%20organizacional.>>
acessado em 03/06/20.

Dificuldades para se trabalhar em equipe
-<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/> - acessado em 04/06/20.

Empresa pesquisada <<http://www.terraverdeagro.com.br/node/2136>> - acessado 04/06/2020

A Importância da Comunicação nas Organizações
<<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.XtzoBDpKjIU>> acessado em 07/06/2020

Comunicação Escrita Eficaz nas Empresas - Opinião RH -
<https://opiniaorh.com/2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>

ANEXOS

Comunicação através do WhatsApp



 Rh Terraverde
Visto por último: Sexta-feira às 17:49

Prezados (as),

É com grande satisfação que informo a **finalização da 1ª fase do nosso projeto NORMA**. Os procedimentos e fluxogramas gerados estão disponíveis no nosso Portal Terraverde, na área ADM & VOCÊ! Esse resultado é fruto do nosso esforço e dedicação. Agradeço a todos pelo empenho!

Muito obrigada pelo excelente trabalho realizado!

Link para Acesso: Clique na foto
<https://terraverde.sites.sharepoint.com/sites/ADMEOCC>

Diante desse desempenho, já estou ansiosa para ver o resultado da **2ª fase (Instrução de Trabalho)**, que será nosso novo desafio para os próximos meses.

Conto com vocês e até mais!!!

17:00

Grupos de trabalho



