



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<Administração>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<Google>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
<Administração>

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<Google>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Lucas Rodrigues Passarelli, RA 1012020100225

Márcio Passarelli, RA 1012020100225

Maria Clara Alexandrino, RA 1012020100360

Silas Almeida Campos, RA 1012020100301

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	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	10
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	14
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	16
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	19
4. CONCLUSÃO	21
REFERÊNCIAS	22
ANEXOS	24

1. INTRODUÇÃO

Foi realizado uma pesquisa na Multinacional Google na área de Comportamentos humano nas organizações .Destacamos como objetivo a importância das comunicações entre os profissionais que nelas atuam e sua forma de aceitação nos dias de hoje.

O Google é uma empresa fundada em 4 de setembro de 1998 em Menlo Park, na Califórnia, costa oeste dos Estados Unidos. Os criadores são Larry Page e Sergey Brin, dois estudantes do curso de doutorado da Universidade de Stanford.

Hoje a empresa é uma das três mais valiosas do mundo, juntamente com Apple e Amazon. Além disso, a companhia possui hoje um grande repertório de produtos que vão muito além da Busca na web, que ainda é seu carro-chefe.

O portfólio do Google conta também com o sistema operacional Android, os aplicativos Maps, Waze e Fotos, o navegador Chrome, o cliente de e-mail Gmail, o serviço de armazenamento em nuvem Google One, as lojas de apps, música e filmes Google Play, além da plataforma de vídeos YouTube.

Mais recentemente a empresa vem apostando também em hardware, com a linha de smartphones Pixel, os assistentes domésticos da linha Google Home, o tablet Pixel Slate, o laptop Pixel Book e o roteador Google Wifi.

Isso sem falar nas empresas "irmãs " do Google, que operam dentro do mesmo conglomerado, a Alphabet. Como, por exemplo, a Waymo, empresa que produz sistemas para carros autônomos; a Deepmind, que trabalha com inteligência artificial de ponta; e a X, que pensa em projetos de última geração como balões de internet e drones de delivery.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL: GOOGLE LLC

CNPJ: 06.990.590/0001-23

A empresa Google é uma multinacional de serviços online e software, ela foi fundada por Larry Page e Sergey Brin em 4 de setembro de 1998 em Menlo Park, Califórnia, EUA. Sua missão desde o início foi “Organizar a informação mundial e torná-la universalmente acessível e útil”.

Como toda empresa, a Google também começou do zero, dentro de uma garagem, começou apenas com oito funcionários e hoje a Google é uma das três empresas mais valiosas do mundo abrigando mais de 40.000 mil funcionários e estando entre a Apple e a Amazon. A Google não é só um “sistema buscador”, é uma multinacional de conjunto de serviços online, tais como: o sistema operacional Android, softwares, redes sociais, os aplicativos Maps, Waze, Fotos, Navegador, Gmail, Nuvem, os aplicativos de música, filme e vídeo, etc. Mas não foi assim que começou. Tudo teve início com o “BackRub” que era um buscador que usava a tecnologia criada por eles mesmos chamada de “PagRank”. O sistema determinava a relevância de um website de acordo com o termo de pesquisa levando em conta o número de páginas naquele domínio e quantas outras páginas, de outros sites. É claro que a empresa teve um avanço e um desenvolvimento ao passar dos anos, mas também teve seus momentos difíceis. Larry e Sergey já chegaram a negociar a empresa por 750 mil dólares, mas a proposta foi negada.

Dentro da garagem a empresa continuou a se desenvolver, em agosto de 1999, já com 40 funcionários, eles se mudaram para Mountain View, também na Califórnia. Sua última mudança foi em 2003 em Mountain View mesmo. Onde se localiza a sua sede, chamada de GooglePlex.

A empresa tem como principal forma de ganho a propaganda, mas nem sempre foi assim, em 2000 a empresa começou a vender espaço publicitários para anunciantes, mas não satisfeitos, aprimoraram as propagandas até conquistar sua independência financeira

em agosto de 2004 quando a empresa fez sua oferta inicial de ações, fazendo com que se tornasse acessível a qualquer um que quisesse comprar ações e tornando-a pública.

A Google chegou no Brasil em 2000, tendo seu primeiro escritório em Belo Horizonte Minas Gerais que foi o primeiro escritório fora dos EUA, em seguida a companhia abriu sua própria sede em São Paulo onde ficavam localizadas suas equipes de vendas e relações públicas.

Recentemente a empresa vem apostando também em hardware, com a linha de smartphones Pixel, os assistentes domésticos da linha Google Home, o tablet Pixel Slate, o laptop Pixelbook e o roteador Google Wifi.

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 estudo do Comportamento humano nas organizações visa compreender o indivíduo, o grupo e suas relações internas e externas, estes se inter-relacionam e se influenciam mutuamente, modificando-se continuamente necessitam de diversas capacidades para se revitalizar, inovar, aprender, se preparar e se ajustar a essas constantes mudanças. Alguns conceitos fundamentais do comportamento organizacional são: o desempenho das pessoas, que conduz a organização ao sucesso ou fracasso; o engajamento das pessoas, que lhe permite energia e empenho nas suas funções; a fidelidade que o colaborador tem na empresa e vice-versa; a satisfação no trabalho; e a cidadania organizacional que é quando os funcionários vão além de suas funções.

Algumas limitações do comportamento organizacional são:

-Estereótipos: que é quando se faz um conceito ou diz algo de maneira generalizada. O gestor deve aprofundar o seu conhecimento nas diversas culturas para evitar o estereótipo.

-Dissonância: quando se diz algo que não tem harmonia e sim uma discordância. Deve-se falar e pedir sempre aquilo que você prega e condiz com a situação.

-Identificação de problemas: deve-se considerar que cada parte ao relatar uma situação traz consigo seus próprios interesses, assim procurando uma solução que seja justa para ambas as partes.

-Viés comportamental: quando se foca em demasia as necessidades de uma das partes envolvidas em detrimento da outra. Assim como falado no tópico acima o gestor deve desenvolver uma solução que tenha equidade.

-Retornos decrescentes: o excesso de engajamento ou compensação de um resultado produz efeitos decrescentes no futuro. O gestor deve sempre recompensar de maneira que incentive o funcionário a continuar dando resultados acima do esperado.

-Manipulação antiética: quando o gestor utiliza práticas do comportamento organizacional em benefício próprio, que mostra a falta de ética como profissional.

A Estrutura Organizacional se refere à divisão do trabalho e ao poder formal que norteiam as atividades organizacionais, dentro deste temos:

-Coordenação por meio da comunicação informal, que compartilha informações sobre tarefas mútuas e forma modelos mentais comuns para que os funcionários sincronizem as atividades utilizando o mesmo mapa mental.

-Coordenação por meio da hierarquia formal, que concede poder legítimo para direcionar processos de trabalho e alocar recursos, seria a supervisão direta.

-Coordenação por meio da padronização: criação de padrões de comportamento ou resultado.

-Amplitude de controle, se refere ao número de pessoas que se reportam diretamente ao próximo nível na hierarquia.

-Centralização, a autoridade de decisão formal é detida por um pequeno grupo de pessoas, geralmente as que estão no topo da hierarquia organizacional.

-Descentralização do poder, dispersam a autoridade decisória e o poder por toda a organização.

-Formalização, que são as formas de padronização para coordenar o trabalho, como regras, normas...

-Departamentalização, especifica como os funcionários e suas atividades são agrupados, estratégias para coordenar as atividades.

Sendo assim as organizações podem ter uma Estrutura Mecanicista, que são aquelas caracterizadas por uma menor amplitude de controle e um alto nível de formalização e centralização, ou uma, Estrutura Orgânica que tem uma grande amplitude de controle, tomada de decisão descentralizada e pouca formalização.

Essas são algumas características que se tem em uma organização, que influenciam das mais variadas formas as pessoas, seus comportamentos, sentimentos, empenho, satisfação e tudo aquilo envolvido no mundo do trabalho em uma organização, nos próximos tópicos abordaremos mais a fundo os conceitos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Equipes são grupos estáveis, que interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades, utilizadas para desempenhar tarefas e atividades com a finalidade de atingir objetivos mútuos. O trabalho em equipe quando bem realizado pode trazer inúmeros benefícios para a empresa, por exemplo:

-Maior criatividade: a troca de conhecimentos estimula a criatividade assim podendo gerar ideias inovadoras.

-Aumento de aprendizagem: todos aprendem e ensinam algo um ao outro.

-Maior envolvimento e comprometimento: a sensação de fazer parte de algo gera impacto nos colaboradores.

-Habilidades diferentes para cada necessidade: quando se trabalha em equipe as habilidades se complementam.

-Melhor ambiente de trabalho: o envolvimento dos colaboradores, trabalhando em busca de um objetivo pode gerar um clima organizacional melhor.

Temos alguns fatores que contribuem para o trabalho, como:

-O Envolvimento com o trabalho, é o grau de dedicação segundo o qual os funcionários envolvem-se com suas atividades, investindo seu tempo e energia nelas.

-O Compromisso Organizacional, grau que um trabalhador se identifica com a organização e demonstra sua vontade de permanecer participando ativamente dela.

-O Ânimo ou disposição, são os sentimentos acerca de seu trabalho, podendo ser forte, fraco ou intenso.

O gestor deve sempre estar atento às atitudes dos funcionários, pois elas oferecem pistas com relação às intenções ou as tendências comportamentais. Quando satisfeitos podem apresentar atendimentos acima dos níveis exigidos, um histórico profissional excelente e também a busca constante por excelência, podendo levar ao ganho de recompensas. Já quando insatisfeitos podem apresentar um desempenho baixo, um índice maior de rotatividade, absenteísmo, atrasos e até mesmo furto ou violência.

Para a Google “ Quem está em uma equipe é menos importante do que como os membros da equipe interagem, estruturam seu trabalho e visualizam suas contribuições”; A empresa incentiva os funcionários a fazerem perguntas e compartilhar informações, tem a transparência como um fator importante visando que se as pessoas souberem o que está acontecendo na organização elas podem tomar melhores decisões,

a empresa acredita que o trabalho é pessoalmente importante para seus membros e que esses acreditam que seus trabalhos importam e geram mudanças.

“ Tem uma cultura que preza pelo crescimento profissional de seus colaboradores, estando sempre atenta aos planos de carreira e estratégias que ofereçam bem-estar e valorização das equipes”. Os gestores conversam com os colaboradores para saber sobre seus sonhos e anseios para o futuro, buscando formas de garantir o crescimento profissional destes fazendo assim com que se mantenham satisfeitos e engajados. Seu lema é “Inovar todos os dias” se baseando para o recrutamento de profissionais e construção de equipes, sendo assim todos têm acesso e oportunidade de contribuir com a evolução da empresa.

Alguns fatores que a Google usa com suas equipes:

-Compartilhamento de ideias: seus colaboradores fazem workshops dos mais variados temas, chamados de ‘tech talks’ podendo compartilhar conhecimentos e habilidades, ou programas de treinamentos em que gestores aprofundam os conhecimentos de suas ou outras equipes.

-Lanchinhos leves: permitindo que os colaboradores interajam e até mesmo economizem tempo e dinheiro comendo no trabalho.

-Desenvolvimento de carreira: a organização investe no bem-estar e desenvolvimento de carreira da sua equipe, busca saber quais as pretensões destes.

-Licença Parental: 18 semanas de licença remunerada para as mães e 6 semanas para os pais, além da participação nos lucros (se possuir) continuar rendendo, é oferecido um bônus depois que o bebê nasce, e quando os pais voltam ao trabalho é oferecido uma creche gratuita para os filhos.

-Tempo livre: os funcionários tem 20% do seu tempo para dedicar a projetos que acreditem ser um desafio inspirador e que esteja alinhado com os objetivos da empresa.

A empresa também estimula a leitura e oferece vale massagem. Essas são algumas razões da empresa ter uma grande excelência nas suas equipes, um alto nível de satisfação no trabalho vindo de seus colaboradores e também de ser considerada o emprego dos sonhos de muita gente.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O sucesso de uma organização depende de vários fatores, desde o planejamento estratégico, os conceitos da organização, o financeiro, a contabilidade os colaboradores, etc. Cada uma das partes tem papel fundamental em uma organização. Nesse trecho, falaremos um pouco sobre as dificuldades de se trabalhar em equipe e os papéis dos gestores e colaboradores de uma organização.

Começando pelo gestor, toda equipe é formada por diferentes tipos de pessoas de origens, formações, habilidades e personalidades diferentes. O gestor como um bom líder, deve saber respeitar essas diferenças e saber o que há de melhor em cada colaborador, integrando todas as habilidades dos colaboradores trazendo resultados significativos e o envolvimento de toda equipe. Uma organização pode ter várias equipes, mais de uma em cada setor, ou ser formada por uma equipe pequena e enxuta. Os desafios para mantê-las engajadas e alinhadas aos propósitos do negócio não são fáceis de serem vencidos, independentemente do tamanho do empreendimento. Quanto mais competente e comprometida a equipe, melhores resultados terão. O papel do gestor com um bom líder é o que irá garantir uma equipe coesa. Conduzir os colaboradores de modo que tragam bons resultados é a finalidade de qualquer bom gestor.

A Google cita 8 competências de uma liderança baseada na people analytics:

- 1) **Ser um bom mentor**, ou seja, proporcionar a transferência da sabedoria, compartilhando lições aprendidas na sua área de conhecimento;
- 2) **Saber delegar**. Permitir que as pessoas executem suas tarefas e cresçam para adquirir novos conhecimentos, com responsabilidade e qualidade nas entregas;
- 3) **Ter interesse e preocupação com o sucesso e bem-estar dos liderados**, pois as pessoas se sentem importantes e valorizadas;
- 4) **Ser produtivo e orientado a resultados**. Estabelecer metas reais e objetivas para alcance de resultados;
- 5) **Ser um bom comunicador, ouvir e compartilhar informações**. O bom líder comunica, esclarece dúvidas e equaliza o conhecimento da equipe;

6) **Contribuir para o desenvolvimento da carreira dos liderados.** O líder contribui para alavancar a carreira do seu liderado, permitindo que todos cresçam, inclusive o próprio líder;

7) **Ter visão estratégica e clara para a equipe.** O líder é o porta voz da gestão para mostrar a visão, missão, estratégias da empresa e elimina obstáculos e, por final,

8) **Ser referência técnica, ou seja, ter a *expertise* e conhecimento reconhecido em sua área de conhecimento.** Desta forma, as competências de liderança da Google servem como exemplo da liderança transformacional em gestão de pessoas para empresas que queiram implementar este modelo de competência baseado em coleta e análise de dados, ou seja, o *people analytics*.

Os principais resultados para o Google foram:

- O Projeto Oxigênio convenceu o público cético de *Googlers* que os gestores eram importantes e não podiam ser eliminados, e identificou, descreveu e institucionalizou os 8 comportamentos mais essenciais.
- Alguns líderes seniores descobriram que, mesmo com sua bagagem e experiência profissional, não eram vistos como bons líderes pela sua equipe, o que provocou uma revisão de estratégia pessoal no gerenciamento dessas equipes.
- O departamento de pessoas projetou treinamentos para ser práticos e úteis aos líderes que tinham uma pontuação mais baixa.
- A equipe de desenvolvimento estabeleceu um painel de discussões apresentando gerentes de alta pontuação de cada área. Os funcionários recebem conselhos desses colegas que eles respeitam, não apenas do RH.
- O departamento de pessoas também envia lembretes por e-mail automatizado a novos gerentes com orientações sobre como ter sucesso no Google.
- Google premia e promove os líderes que adotam as competências de liderança e trazem resultados.
- Os líderes aprenderam a dar *feedback* aos subordinados.
- Os líderes começaram a compartilhar a visão, missão, estratégia da empresa com a equipe.
- A implantação da coleta disciplinada de dados e análise rigorosa permitiu descobrir noções mais profundas sobre a arte e o ofício do gerenciamento (HSM, 2019).

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas, ou até serem enfrentadas de forma equivocada. Esse equívoco, pode apresentar falhas ou até quedas no desempenho dos colaboradores, gerando alguns desafios no trabalho em equipe das organizações.

Alguns dos principais desafios que podemos encontrar no trabalho em equipe são: falta de confiança, falta de comprometimento, medo de conflitos, falta de atenção aos resultados, e fugir das cobranças.

1- 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.

O **papel do líder** diante dessa situação é edificar uma base de confiança sólida. Explicar aos colaboradores a importância da confiança, de que todos estão unidos por uma boa intenção, trará mais segurança à equipe.

Manter o time confiante pode ser conseguido por meio de reuniões e dinâmicas de integração e depoimentos de relatos pessoais de superação, por exemplo.

2- 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.

Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir novas ideias e sugestões assertivas.

3- 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.

Os membros de uma equipe só se sentirão realmente parte de um time quando se sentirem à vontade e seguros para expressar suas ideias ou propor soluções divergentes das já apresentadas. Desse modo, o comprometimento vem de forma automática e o trabalho é desenvolvido com muito mais qualidade.

Criar um plano “B” para diferentes situações, estipular prazos e reconsiderar detalhes são medidas a serem tomadas para renovar o comprometimento dos colaboradores.

4 – 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.

5- Falta de Atenção aos Resultados

A ponta da pirâmide 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 **definir 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.

O ambiente de trabalho da Google tem sido uma grande referência pela sua cultura corporativa. Dentro da própria organização existe uma equipe cujo trabalho, especificamente, é criar estratégias para manter os funcionários felizes e engajados. Assim, a empresa consegue manter uma alta produtividade oferecendo inúmeros benefícios aos seus colaboradores. Alguns desses benefícios são: ter espaço para compartilhar ideias, lanches leves ao longo do dia, desenvolvimento de carreira, licença parental com “tempo a mais”, tempo livre, estímulo à leitura, e até vale massagem. Obviamente que essas vantagens tem um alto custo para o Google. Porém, na visão da empresa, é preferível reter seus talentos e diminuir a rotatividade agradando-os do que

perder tempo e dinheiro. E tudo isso começa em uma equipe de RH, dedicada às pessoas e baseada em análises qualitativas e quantitativas, em termos de satisfação dos colaboradores.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação também é uma estratégia dentro das empresas, devendo ser elaborada para fluir com eficiência e assim atingir o objetivo desejado, podendo ter como princípio influenciar, conquistar e desenvolver competências.

A Comunicação eficaz, acontece quando existe uma perfeita troca de informações, utilizando-se para isso, um conjunto de procedimentos e técnicas, estabelecendo um canal de interação para o alcance dos objetivos.

A comunicação pode ser descendente, que é o fluxo de informações dos níveis mais altos para os mais baixos na hierarquia de uma empresa, assim as pessoas recebem as informações necessárias para realizar suas tarefas e tornar-se membros fiéis da empresa;

Ascendente, que vai dos níveis hierárquicos mais baixos para os mais altos, possibilita que os gestores fiquem sabendo do que acontece, a administração obtém uma visão mais precisa do trabalho, realizações, problemas e atitudes;

Horizontal, que pode se dar entre pessoas de uma mesma equipe, ou entre departamentos diferentes, é entre o mesmo nível hierárquico, permite que as unidades compartilhem informações, coordenam os trabalhos e solucionem problemas comuns;

Vertical, é o fluxo de informações que se dá de cima para baixo, visa informar sobre ordens, políticas, procedimentos, podendo informar a diretoria sobre fatos e acontecimentos internos, como sugestões, problemas, soluções.

Para uma comunicação eficiente é necessário seguir alguns passos, como:

- Identificar o público alvo: é fundamental para traçar a estratégia de comunicação adequada.
- Determinar os objetivos: uma comunicação eficaz abrange vários objetivos de uma vez só.
- Elaborar a comunicação: o que dizer?, como dizer?, quem deve dizer?.
- Selecionar os canais de comunicação: entre 2 ou mais pessoas, e a forma (pessoalmente, telefone, redes sociais...).

Porém pode se ter algumas barreiras que afetam a comunicação, como:

- Barreiras Pessoais: são interferências produzidas por emoções humanas, valores e maus hábitos como ouvinte, agem como filtros.
- Barreiras Físicas: ocorrem no ambiente no qual a comunicação se desenvolve, como barulho, distância...
- Barreiras Semânticas: surgem das limitações dos símbolos com os quais nos comunicamos.

O Google inova a comunicação desde 2003, o sistema não era muito científico :a maioria dos projetos era priorizada em uma escala de 1 a 5, mas também havia espaço para projetos definidos como “novos radicais” e “inovadores”.A empresa sempre criou oportunidades e crescimento em tudo, basicamente todos nós estamos no buscar no google, que é uma ferramenta indispensável que se reverte a nós em ganhos como:

- Praticidade e Agilidade para estarmos todos a frente.
- Flexibilidade e comodidade tanto para seus clientes, como para seus funcionários.
- Motivação e liberdade quanto de pesquisas ou também de resultados imparciais

A empresa Google tem algumas estratégias de comunicação que fazem toda diferença no ambiente de trabalho. A transparência com a equipe é um dos fatores muito importante para que o trabalho seja bem executado, a comunicação de forma clara é fundamental para ter os resultados esperados com os seus projetos, para que essa comunicação seja mais clara possível, a interação entre gestor e colaborador gera um caminho para que ele entenda as expectativas da empresa. Estar abertos a comentários faz com que o colaborador se sinta mais confiante em pedir ajuda ao gestor, com isso, mostrar a importância do projeto e encorajar e monitorar a equipe, faz com que o trabalho tenha cada vez mais eficácia no dia a dia.

A Google também indica quatro aplicativos desenvolvidos por eles mesmos que ajuda na comunicação interna das organizações, são eles:

Gmail: Uma das mais simples formas de comunicação interna dentro de uma empresa é o e-mail para questões que não precisam de resposta imediata. No Google, um dos seus carros-chefe consiste, justamente, no Gmail, um dos serviços de e-mail mais populares no mundo! O aplicativo permite que os usuários estejam conectados ao seu e-mail de onde estiverem, envio de arquivos e fotos e também mensagens instantâneas pelo bate-papo.

Hangouts: Falando em bate-papo, a comunicação em tempo real é muito importante em diferentes momentos na empresa. Às vezes, um funcionário está viajando e, ainda assim, precisa participar do processo de decisão de maneira imediata. Nesses casos, o aplicativo do Google responsável por garantir a comunicação é o Hangouts. Além de permitir a troca de mensagens instantâneas, também possibilita a realização de chamadas de áudio e de vídeo, para reuniões à distância.

Google +: Redes sociais são formas de melhorar a comunicação interna, já que os colaboradores podem compartilhar interesses e publicações que sejam pertinentes ao trabalho. Também é uma forma de aumentar a interação entre as pessoas e criar mais oportunidades de diálogo.

O aplicativo do Google+ é uma forma de garantir que a comunicação interna da empresa melhore. Com publicações relevantes sobre o negócio, é possível estimular a interação e a comunicação em geral. O envio de mensagens privadas ajuda a resolver coisas rápidas.

Google Drive: Quando todos têm acesso a informações relevantes, fica fácil manter a comunicação interna, porque estão falando a mesma língua. Quando há um projeto que vem passando por várias modificações, por exemplo, dá acesso fácil à versão final. Dependendo das configurações, também é possível realizar edições sucessivas, incluir comentários e manter as informações sempre atualizadas.

Seja por e-mail, por comunicadores instantâneos, por rede social ou por uma central de compartilhamento, os aplicativos do Google ajudam a melhorar a comunicação interna das empresas de forma fácil e intuitiva. Com menos ruídos, há menos desperdício de esforços e os objetivos podem ser alcançados de maneira mais eficiente.

Como referencial para várias empresas, a Google tem sido uma das maiores empresas eficazes na área da comunicação. Mais adiante, falaremos sobre a eficácia na comunicação escrita e oral da empresa Google.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais

enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafiam nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

A empresa Google utiliza isso como uma das suas ferramentas mais importantes para transmitir seus conteúdos.

Sendo essas ferramentas que fazem dela uma das maiores empresas de comunicação, com vários tópicos a seguir:

1. Escrever não é falar

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

Ao convocar um grupo para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias para que cada leitor participe da reunião no dia e hora marcados. Se, após enviar a mensagem, o redator precisar confirmar informações, esclarecer o que escreveu ou acrescentar detalhes pelo telefone, significará que a comunicação não foi eficaz.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabilizar a tomada de decisões, ações e processos diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral – falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes dos do outro.

Devemos analisar a linguagem oral como algo que serve de suporte à escrita.

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

2. Seja profissional e cordial

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

Precisa pedir um favor? Vai cobrar um devedor? Está bravo? Precisa fazer uma reclamação? Seja educado sempre! Comunique-se com firmeza, assertividade,

declare exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escrever.

3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A habilidade na comunicação oral que ocorre interna e externamente nas organizações pode auxiliar o interlocutor a transmitir sua mensagem de forma eficaz, o que é essencial nas organizações. As reuniões, por exemplo são essenciais e necessitam de uma comunicação eficaz para serem bem desenvolvidas, assim é necessário planejamento e preparação, que pode se dar diante de alguns passos:

- Escolhas dos participantes;
- Quantidade necessária de pessoas envolvidas;
- Condições em que essa reunião deverá ser realizada;

Deve se ter um propósito claramente definido entre os participantes, o responsável por conduzir a reunião deve planejá-la com antecedência e comunicar os envolvidos para que todos saibam da importância de sua participação, deve elaborar uma pauta e revisá-la preparando-se adequadamente para falar sobre os tópicos.

A comunicação pode ser informal, quando não é necessário muita formalidade, como reuniões de feedback ou de brainstorm, devemos nos atentar há voz (ritmo da fala, tom) e a adaptação (adaptar o que vai ser dito).

Ou formal, devemos nos atentar para o público ao qual iremos nos dirigir e ao tempo de fala, conhecimento do assunto (auxilia na confiança, levando a pessoa a se sentir segura para falar em público), tempo (quanto possuímos), envolver o público (durante a apresentação), quanto a linguagem (devemos perguntar qual a formação, profissão, idade das pessoas em geral, assim adequando nossa linguagem), sendo assim sabemos que a prática leva a perfeição. Podendo ser um desafio, já que geralmente ocorre em situações que somos colocados diante de muitas pessoas, assim desenvolvendo um

medo ou uma ansiedade de falar em público, algumas causas que podem levar a essa insegurança são:

- Não conhecimento do assunto com profundidade;
- Falta de prática ou experiência;
- Falta de autoconhecimento.

Ao prepararmos uma apresentação existem algumas técnicas que podem ser levadas em consideração como:

- Escolher os tópicos: devemos considerar nosso conhecimento sobre o tema e o público ao fazer essa escolha.
- Preparar a apresentação: organizar a distribuição do assunto da maneira mais interessante e clara para o público (introdução, corpo e conclusão).
- Escolher o método: adequar a apresentação no que diz respeito ao método (improvisada, lida, memorizada).
- Linguagem não verbal: devemos cuidar dos gestos, posturas, maneira de falar, andar...

Como falamos acima, a comunicação oral da Google se dá de forma bem clara e eficaz, fazendo com que gestores e colaboradores tenham um bom relacionamento, onde os próprios colaboradores podem opinar sobre as questões a serem executadas, a clareza na comunicação e a interação gerou resultados em que hoje a google tem sido o “modelo perfeito” para as outras organizações. Sua comunicação muitas vezes é informal, fazendo com que o colaborador se sinta à vontade para fazer suas críticas e sugestões, assim, mostrando a importância de suas tarefas e como elas impactam outras equipes. Os gestores encoraja os colaboradores a se sentirem mais motivados confiando no seu trabalho, pois assim, assumem a responsabilidade se entenderem a capacidade que tem de executar o pedido do gestor. A comunicação da empresa Google se mostra totalmente eficaz se tornando uma das maiores organizações internacionais e fornecendo meios de comunicação para outras organizações.

4. CONCLUSÃO

Em virtude do que já foi mencionado, é notável que a Google tem um ambiente organizacional exemplar, sendo almejado por muitas pessoas. É uma marca de âmbito internacional muito bem reconhecida, não somente pelas pessoas ao redor do mundo mas também por seus funcionários, já que a empresa os valoriza de forma imprescindível oferecendo oportunidades ao mesmos e lhes dando total abertura para sugerirem ideias e se aprovadas colocadas em práticas, oferece também alguns benefícios especiais visando o bem estar dos seus colaboradores, ela não impõem barreiras na comunicação dando total liberdade de expressão aos mesmos .

Vemos a suma importância que a comunicação tem dentro de uma organização e que quando elaborada com eficiência pode trazer diversos benefícios, assim como o comportamento humano, que pode afetar das mais variadas formas o trabalho, as relações e também a comunicação, quando bem alinhado esses dois as chances dos processos fluírem melhor é grande, sendo assim é claro o quanto são fatores que devem ser considerados nas organizações.

REFERÊNCIAS

Aplicativos eficazes na comunicação Disponível em:<
<https://www.mundorh.com.br/google-indica-quatro-aplicativos-eficazes-na-comunicacao-interna/> Acesso em 17/06/2020

As 8 competências da liderança Google Disponível em:<
<http://mmproject.com.br/2020/02/19/as-8-competencias-de-lideranca-da-google-basada-no-people-analytics/>

Como Google funciona. Disponível em<<https://books.google.com.br/books>> Acesso em 11/06/2020

Comunicação eficaz . Atitude negócios, 2020 Disponível em<
<https://atitudeenegocios.com/5-dicas-para-uma-comunicacao-eficaz-no-trabalho>> Acesso em 15/07/2020

Comunicação escrita caminha lado a lado com o sucesso de uma empresa. Scritta online, 2015. Disponível em:<
<https://www.scrittaonline.com.br/artigos/comunicacao-escrita-caminha-lado-a-lado-com-o-sucesso-de-uma-empresa>> Acesso em: 13/06/2020

Conheça os benefícios do trabalho em equipe.IBCcoaching, 2018. Disponível em :<
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-em-equipe/>> Acesso em: 07/06/2020

Estratégias da Google. Disponível em:<
<https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2019/09/7-estrategias-do-google-para-delegar-tarefas-entre-funcionarios.html> > Acesso em:17/06/2020

Google: história, curiosidades, e tudo o que você precisa saber sobre a empresa. Disponível

em:<<https://olhardigital.com.br/noticia/google-historia-curiosidades-e-tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-o-buscador/80732>> Acesso em: 30/05/2020

Inspire-se no ambiente de trabalho do google e revolucione a cultura de sua empresa. Xerpay, 2018. Disponível em: <<https://www.xerpa.com.br/blog/ambiente-de-trabalho-do-google/>> Acesso em: 07/06/2020

MATTOS, Janaína. O que os funcionários do google tem no ambiente de trabalho e você também pode?, 2016. Disponível em :<https://blog.runrun.it/ambiente_de_trabalho_do_google/> Acesso em: 07/06/2020

Meio ambiente de trabalho Google. Disponível em:<<https://www.xerpa.com.br/blog/ambiente-de-trabalho-do-google/>> Acesso em: 03/06/2020

O que os funcionários da Google tem. Disponível em:<https://blog.runrun.it/ambiente_de_trabalho_do_google/> Acesso em: 03/06/2020

Os segredos do google para motivar seus funcionários. Época Negócios, 2018. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2018/09/os-segredos-do-google-para-motivar-seus-funcionarios.html>> Acesso em: 07/06/2020

Tudo sobre a Google - História e notícias. Disponível em:<<https://canaltech.com.br/empresa/google/>> Acesso em: 30/05/2020

ANEXOS

Logo da empresa Google - Figura 1



Disponível

em: <https://www.google.com/search?q=logo+google&tbm=isch&ved=2ahUKEwjFxaNBvP3pAhUGBrkGHcMFARAQ2-cCegQIABAA&oq=logo&gs_lcp=CgNpbWcQARgAMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgQIABBDMgIADIFCAAQsOMyBwgAELEDEEMyBAgAEENQIG1YjZgBYJ2qAWgAcAB4AIAB5wKIAcMIkgEFMi0zLjGYAQCgAQGqAQtn3Mtd2l6LWltZ7ABAA&sclient=img&ei=cBXkXsXNOIaM5OUPw4uEgAE&bih=610&biw=1263&rlz=1C1PRFI_enBR878BR878&hl=pt-BR&safe=active&ssui=on#imgrc=YGej9rnpLIJX-M>

Interior da empresa Google - Figura 2



Disponível

em:<

https://www.google.com/search?q=fotos+da+empresa+google&rlz=1C1PRFI_enBR878BR878&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwigts_2u_3pAhXJGrkGHaKpBC8O_AUoAXoECAwQAw&biw=1280&bih=610&safe=active&ssui=on#imgc=4DcBTRaY8gsE6M

Escritórios da Google - Figura 3



Disponível

em:<https://segredosdomundo.r7.com/veja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo/>

Escritórios da Google - Figura 4



Disponível

em:<<https://segredosdomundo.r7.com/veja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo/>

Escritórios da Google - Figura 5



Disponível

em: <<https://segredosdomundo.r7.com/veja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo/>>

Escritórios da Google - Figura 6



Disponível

em:<<https://segredosdomundo.r7.com/veja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo/>>

Escritórios da Google - Figura 7



Disponível

em:<https://www.google.com/search?q=%3Chttps%3A%2F%2Fsegredosdomundo.r7.com%2Fveja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo%2F&rlz=1C1PRFI_enBR878BR878&oq=%3Chttps%3A%2F%2Fsegredosdomundo.r7.com%2Fveja-como-sao-os-escritorios-google-ao-redor-mundo%2F&aqs=chrome..69i57.875j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8&safe=active&ssui=on>