



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Tecnologia em Gestão Financeira

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Abengoa Bioenergia Agroindustria LTDA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração

Tecnologia em Gestão Financeira

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Abengoa Bioenergia Agroindustria LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Diego Alves Corrêa, RA 1012018200141

Estefani Borges, RA 1012018200255

Gabrieli Rosa Correia, RA 1012018200178

Jéssica Aparecida Figueiredo Silva, RA 1012019100375

Júlio César Claudiano, RA 1012018200145

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	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
4. CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	16

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho é sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, onde vamos abordar um projeto integrado sobre o tema abordado de uma empresa real, para esse conceito escolhemos a empresa Abengoa Bioenergia Agroindustria LTDA, onde concretamente realizaremos uma análise visando mostrar como é o trabalho em equipe e suas formas de comunicação dentro da organização.

Abordaremos as principais teorias para explicar o comportamento do colaborador dentro de uma organização, destacando os princípios que ocorrem no dia-a-dia da empresa que pode ou não ajudar no comportamento, e as formas eficaz de aplicá-las para ter um bom relacionamento entre os colegas de trabalho alinhando os objetivos profissionais com o da empresa. Visando a motivação do colaborador de trabalhar na empresa e sentindo-se importante dentro dela.

Outro assunto que envolve o comportamento é a comunicação dentro da empresa, ela é responsável pelas atitudes e comportamentos de cada funcionário, sendo assim, o comportamento e a comunicação estão ligado um ao outro. E neste trabalho explicaremos essa ligação e o impacto que esses temas tem dentro das organizações.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nome Empresarial: Abengoa Bioenergia Agroindustria LTDA.

Nome Fantasia: ABAG - SJBV

CNPJ: 06.252818/0002-69

Tipo: Filial

Situação: Ativa

Cidade: São João da Boa Vista

Município: São João da Boa Vista

Endereço: Fazenda Lagoa Formosa, Sn.

Estado: São Paulo

Região: Sudeste

CEP: 13870-970

Telefone: (19) 3565-5555.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Talvez você já tenha ouvido falar na pirâmide de Maslow. Como essa é uma teoria sobre o comportamento humano nas organizações já muito conhecida, preferimos trazer algo diferente. Mesmo com essas necessidades apontadas por Maslow em nossa mente, fica a pergunta: o que determina a forma como cada indivíduo age? Na prática, existem 3 fatores que são os principais responsáveis por determinar os comportamentos.

Os 3 fatores que influenciam o comportamento humano nas organizações:

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

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;

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.

As 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe

Mostrar a importância de ouvir os outros

Ninguém é igual ao outro. Tem ideias iguais. Mas, para evoluir e aprender, é fundamental saber ouvir os outros e conhecer diferentes pontos de vista. Dizer o que pensa sobre determinado assunto deve permitir a troca de ideias. Mas para que isso funcione, é preciso também ouvir o que o outro tem a dizer.

Por isso, é fundamental que os gestores implementem práticas que mostrem a real importância de ouvir os outros. Uma maneira de fazer isso é usando softwares que promovem a comunicação interna, como o badalado Slack. Outra, é a utilização de dinâmicas de grupo. Essa pode ser uma saída interessante que vai aproximar as pessoas.

Manter o foco nos resultados

Em meio a tanta informação circulando nas empresas, fica difícil focar no que realmente é importante. As metas e objetivos podem ficar fora do radar das pessoas se os resultados das atividades realizadas não forem devidamente divulgados.

Por isso, um líder deve sempre ajudar a melhorar a integração da sua equipe desenvolvendo reuniões onde compartilha o andamento dos projetos, seus resultados e o desempenho de cada um.

Alternar as funções dos colaboradores

Depois de um tempo, a falta de novos desafios parece ser algo inevitável para os colaboradores dentro das empresas. O comportamento humano nas organizações mostra, ao longo dos anos, que passar muito tempo na mesma função pode gerar vários problemas. E a falta de motivação é um deles.

É difícil encontrar pessoas na casa dos 30 anos que estão desde o começo da carreira profissional na mesma posição. A necessidade de mudança é algo real. Por isso, as empresas precisam começar a mudar a forma como distribuem as atribuições.

Assim, fazendo a rotação de tarefas em um time, é possível despertar novas ideias e a criatividade, pontos determinantes para aumentar o desempenho de qualquer equipe. A criatividade é sempre a mais afetada quando se passa muito tempo com as mesmas atribuições. Ao passar por uma mudança, ela volta a aparecer, sendo um ponto positivo não só para a empresa ou para o negócio, mas para o próprio profissional.

Quais são as causas das dificuldades no trabalho 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.

Outra problemática bastante encontrada é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante as atividades 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.

Individualismo

O individualismo é uma característica que tem crescido no mundo atual. Com o avanço da tecnologia e do urbanismo nas grandes cidades nos deparamos, várias vezes, sozinhos. Muitas tarefas podem ser resolvidas de forma individual, apenas com a ajuda de um smartphone. Até o lazer tem se tornado mais solitário, atualmente, pode-se assistir a um filme em seu notebook pessoal e a imagem da família reunida em frente a televisão vai se tornando cada vez mais distante.

Dessa forma, é 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.

Frustrações

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.

Falta de atenção da empresa

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.

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.

Assim na entrevista com Tavares (2020). As atividades dentro de cada processo são interligadas assim como os processos se interligam dentro da organização, dessa forma, o trabalho em equipe se torna essencial para concluir de forma eficiente as demandas da empresa.

As equipes geralmente são compostas por colaboradores com diferentes experiências e conhecimentos, isso ajuda na disseminação do conhecimento e acelera a resolução de problemas já que cada um tem uma forma diferente de enxergar o mesmo problema. A empresa valoriza o trabalho em equipe através de cumprimento de metas, entendemos que às áreas que trabalham em equipe tem uma performance melhor em relação às áreas onde o trabalho é realizado de forma isolada e premiamos essas equipes com compensações financeiras.

Atualmente essas premiações ocorrem em áreas da produção onde previamente existe um plano de metas para vários indicadores tangíveis e periodicamente é apurado os resultados desses indicadores.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O Trabalho em equipe têm como essência a colaboração sendo individual e combinada. Entre as possíveis dificuldades em se trabalhar em equipe esta a confiança, confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas não é fácil e é nesse momento em que se deve demonstrar que você acredita no trabalho e no comprometimento das pessoas. E isso acarreta no comprometimento, na pró-atividade e no respeito que são outro fatores também de dificuldades.

A Humildade está ligada a confiança e ao respeito, as pessoas são diferentes, o desafio é ser humilde mesmo sabendo disso. Valorizando de forma sincera o trabalho dos colegas.

A comunicação é outro fator de dificuldade, se comunicar de forma clara e objetiva e aprender a escutar e falar na hora certa é essencial, isso gera outro questão de dificuldade que é o feedback.

Realizando a comparação das dificuldades encontradas na empresa com as próprias dificuldades da equipe desse Projeto Integrado ocorreu que assim como na empresa acontece de nem todos trabalharem no mesmo local, no grupo nem todos moram na mesma cidade. Nem todos da empresa estão disponíveis no mesmo horário, assim como acontece no grupo. E outra questão é que no grupo nem todos fazem o mesmo curso, assim como na empresa têm áreas diferentes.

Assim na entrevista com Tavares (2020). As equipes heterogêneas, por mais que isso ajude na resolução de problemas, também pode causar atrito entre os colaboradores gerando discussões ociosas, conflitos de liderança, falta de foco e rumo. Por isso, para um melhor trabalho em equipe também há a necessidade de prover boa comunicação, proatividade, competitividade, resiliência e respeito aos colegas de equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicação é um processo que envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas. Todas as ações de comunicação devem ser estrategicamente estruturados.

Uma comunicação eficaz nas organizações pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação consegue apenas mudar as ideias, mas não ocorre nenhuma mudança de comportamento, então a comunicação não atingiu os resultados.

A comunicação atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando vários tipos de canais de comunicação para isso. Na comunicação existe elementos que a compõe, e esses elementos são muito importantes para haver o processo comunicacional:

- **Emissor:** Responsável por transmitir a mensagem.
- **Receptor:** É quem recebe a mensah e a interpreta.
- **Linguagem:** São os códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações.
- **Mensagem:** É o conjunto de informações que são transmitidas.

A junção desses elementos, faz com que a comunicação aconteça, nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

No mundo corporativo, a comunicação não é realizada somente por meio de conversas formais e informais (telefonemas, reuniões, e etc). Ela está presente desde os intervalos até a emissão de documentos importantes. Utilizam também a comunicação escrita (e-mail, memorandos e etc) que fazem parte do dia-a-dia de qualquer organização.

Por esse motivo saber escrever de forma clara e objetiva, como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Sendo assim investir em uma comunicação eficaz não é investir somente em comunicações verbais, sendo que envolve também as comunicações não-verbais.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Um bom profissional precisa saber selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto.

A boa comunicação é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Afinal, ela está presente em todos os momentos do nosso dia-a-dia, com um foco: a transmissão da mensagem a um receptor.

Transmitir mensagens de maneira adequada é uma das ferramentas essenciais para o sucesso de uma organização, de um indivíduo, de uma nação. Afinal, as pessoas precisam ser compreendidas. Por essa razão, as organizações estão tentando, cada vez mais, flexibilizar as comunicações e facilitar o fluxo das informações entre seus colaboradores. Esta é uma forma de obterem sucesso, pois a linguagem e a boa comunicação são símbolos de poder e autoridade.

As corporações já compreendem a linguagem como propiciadora de tais símbolos. Prova disso é que, hoje em dia, os processos seletivos contam com provas de português. Então, as pessoas que pretendem atingir um alto nível de profissionalismo buscam a excelência na comunicação. Precisam saber se comunicar bem em sua própria língua, primeiramente. Portanto, português – e não mais inglês – é pré-requisito ao mercado de trabalho.

O mercado de trabalho compreende que uma comunicação eficaz e eficiente pode levar uma organização a obter conhecimentos e informações que poderão levá-la a atingir uma vantagem competitiva impossível de ser replicada por seus concorrentes, pois uma boa comunicação está embutida na cultura organizacional, a qual envolve valores e crenças da própria organização.

Comunicar-se bem não é apenas transmitir com êxito a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor. Afinal, como já diriam os lingüistas,

comunicação é a troca de entendimento. Por isso, só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor. E quando a mensagem não foi transmitida da forma como este pretendia, a culpa é inteiramente dele. Ele é que não soube transmiti-la de forma adequada.

E, como bem sabemos, a boa comunicação no mundo empresarial não é apenas realizada de forma oral, em telefonemas e reuniões. As decisões clamam por documentos que as formalizam. Exatamente por isso é que a escrita é um processo fundamental para a boa comunicação. Portanto, é um recurso que precisa ser aprendido.

Um bom profissional precisa saber selecionar as idéias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto.

Mas depende também, obviamente, de um domínio do idioma em que a mensagem será transmitida. Precisa de bom senso ao escolher o grau de formalidade da linguagem utilizada. Precisa de observação, de reflexão, de conhecer o outro. Escrever bem resulta de uma técnica elaborada, que tem que ser cuidadosamente adquirida. Seja para escrever um simples bilhete, um e-mail ou um documento oficial.

Por tudo isso, posso afirmar que a comunicação é uma necessidade humana e que fazê-la de forma adequada é uma arte.

A comunicação eficaz deve ser simples, mas de forma que o público alvo entenda a mensagem, tudo precisa estar coerente, no dia a dia da empresa escolhida, trabalhamos com a comunicação via e-mail praticamente toda a jornada de trabalho, o cunho positivo é a rapidez e praticidade para se transmitir e receber uma mensagem, já por outro lado o cunho negativo é quando acontece a queda da internet, sendo assim, ficamos sem uma das nossas principais ferramentas de trabalho.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação é fundamental para que qualquer negócio aconteça e para que qualquer atividade dentro de uma organização seja executada da maneira desejada e no tempo determinado.

Um cliente, por exemplo, ao chegar a uma loja ele deve ser atendido por um dos funcionários, e como o atendimento poderia acontecer sem a comunicação entre eles? Ficaria difícil, certo? Isso é apenas um exemplo da importância da comunicação.

Dentro da estrutura da organização, nós temos ferramentas e métodos que padronizam a comunicação interna ou externa entre as pessoas, sobretudo de hierarquia diferente, como a comunicação entre os chefes e seus subordinados. Mas existe também a comunicação entre pessoas do mesmo nível hierárquico, como requisições encaminhadas de um setor para o outro.

Comunicado formal

A comunicação formal de maneira geral é escrita, segue modelos pré-determinados e tem seu trâmite e movimentação registrada e documentada pelos órgãos responsáveis. Toda comunicação, seja ela externa ou interna, que siga padrões e modelos determinados pela organização é uma comunicação tida como formal.

Ou seja, se há uma maneira específica, estabelecida pela organização, de se comunicar com um subordinado, um superior ou com outro setor ou empresa, estamos diante da comunicação formal.

Comunicação informal

Já a comunicação informal, como o próprio nome sugere, acontece de maneira espontânea entre as pessoas dentro da organização. Ela não segue padrões ou modelos e nem ao menos é documentada.

Como exemplo, podemos citar as conversas que acontecem durante o lanche, nos corredores, depois do expediente etc. A comunicação informal pode ter como conteúdo temas atinentes ou não ao trabalho dentro da empresa.

Por exemplo, um funcionário de uma repartição pode, antes do envio da documentação, fazer uma ligação avisando sobre o envio da mesma, para que o pessoal já vá se preparando para recebê-la.

Comunicação formal e informal

Em toda organização é possível a implementação da comunicação formal. Contudo, independente da vontade dos gestores, a comunicação informal sempre irá existir e até certo ponto poderá ser benéfica, desde que os gerentes saibam utilizá-la em favor da organização.

Sendo assim, a comunicação formal e a comunicação informal coexistem em qualquer organização, e ambas podem ser importantes. 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 influenciam o comportamento das pessoas e afetem o desempenho organizacional.

Assim na entrevista com Tavares (2020) o mesmo mencionou que as reuniões são semanais, sendo uma vez na semana, as reuniões são participativas cada supervisor leva o seu conteúdo, ou seja, todo o resultado de cada trabalho realizado na semana para apresentar ao Diretor.

Devido a pandemia as reuniões estão sendo realizadas por chamada de vídeo, mantendo a mesma rotina mencionada a acima, porém tudo por videoconferência.

4. CONCLUSÃO

Nesse projeto realizado sobre a empresa Abengoa Bioenergia Agroindustria LTDA, foram abordadas informações da empresa onde mostramos como o trabalho em equipe e suas formas de comunicação são dentro das organizações.

Concluimos nesse projeto a importância da comunicação e comportamento dentro das organizações, pois em qualquer empresa esses temas tem que ser bem planejado e aplicado da forma correta, exigindo algumas estratégias para atingir a maior parte dos colaboradores com eficácia, e que eles se alinhem com os objetivos da empresa com os seus para alcançá-los, sendo assim, esses colaboradores vêm a diferença que faz dentro de uma organização e isso afeta de maneira positiva em seu comportamento, como por exemplo: ter um bom desempenho dentro da empresa, ir trabalhar motivado e etc. Observando esses comportamentos entendemos que a empresa investe em uma comunicação eficaz, pois o objetivo da comunicação é mudar atitudes e comportamentos foi alcançada com êxito. E isso é importante, pois a empresa se preocupa com a comunicação dentro dela e investe para que ela ocorra da melhor forma possível. O principal ponto que abordamos foi sobre o comportamento dos colaboradores dentro de uma organização onde a empresa Abengoa valoriza o trabalho em equipe através de metas assim tendo uma melhor performance com a relação em outras áreas onde o trabalho é realizado de forma isolada, e assim premiamos essas equipes com compensações financeiras, essas premiações ocorrem em áreas da produção onde previamente existe um plano de metas para vários indicadores tangíveis e periodicamente é apurado os resultados desses indicadores sendo assim motivando os colaboradores a trabalhar na empresa e sentindo-se importante dentro dela.

Dificuldades encontradas na empresa para realização do trabalho foi que não conseguimos se reunir por morarmos em cidade diferente assim também como os horários de trabalho da empresa nem todos estão disponíveis assim como acontece no grupo. Vemos que para um melhor trabalho em equipe também há a necessidade de prover boa comunicação, proatividade, competitividade, resiliência e respeito aos colegas de equipe.

REFERÊNCIAS

Tavares. R. M. Ricardo Maio Tavares. Depoimento [Jun. 2020]. Entrevistador. Diego Alves Correa. São João da Boa Vista: Faculdade Unifeob, 2020. Questionário (3 perguntas). Entrevista concedida para o projeto sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

Site: SiteWare. Disponível em:

<<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>> Acesso em 11 de Maio de 2020.

Site: RH portal. Disponível em:

<<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/comunicacao-eficaz-sua-importancia-nas-organizacoes/>> Acesso em 11 de Maio de 2020.

Site: Giga Conteúdo. Disponível em:

<<https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal>> Acesso em: 11 de Maio de 2020.

Site: Sbcoaching. Disponível em:

<<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>> Acesso em 11 de Maio de 2020.

Site: Instituto brasileiro de coaching. Disponível em:

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>> Acesso em: 11 de Maio de 2020.

Site: CAE. Disponível em:

<<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>> Acesso em: 11 de Maio de 2020.