



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

LOGÍSTICA E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Cervejaria AMBEV S/A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

LOGÍSTICA E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Cervejaria AMBEV S/A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Jeferson Fernandes da Silva RA 1012019100239

Juliana Teixeira de Freitas RA 1012019100009

Natália Barzagli Albino RA 1012018200077

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	11
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	15
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	19
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	21
4. CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	25

1. INTRODUÇÃO

Este projeto visa a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, cujo propósito é realizar uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estas estão reunidas.

A empresa Ambev foi escolhida para este projeto, devido a sua alta participação no mercado brasileiro e fácil pesquisa diante das amplas informações. E estar vendo na prática como a empresa lida com isto e o quanto é importante a comunicação escrita e oral, trabalho em equipe dentro da organização.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Companhia de Bebidas das Américas, conhecida como AMBEV S/A, cujo CNPJ é 07.526.557/0001-00.

Logradouro: Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1.017 **Complemento:** 4º andar

Bairro: Itaim Bibi **Cep:** 04530-001

País: Brasil **UF:** SP

Município: São Paulo

DDD: 11 **Telefone:** 2122-1414

DDD: **FAX:**

E-mail: ri@ambev.com.br

É uma empresa de capital aberto, sediada em São Paulo, mas com atuações em todo o Brasil e no continente. No total, operamos em 16 países das Américas (Antígua, Argentina, Barbados, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Cuba, Dominica, Guatemala,

Nicarágua, Panamá, Paraguai, República Dominicana, Saint Vincent e Uruguai). Tem como atividade principal a fabricação e distribuição de cervejas, refrigerantes e bebidas não carbonatadas e não alcoólicas.

Somente no Brasil, há 34 cervejarias e maltarias, cerca de 32 mil colaboradores, 100 centros de distribuição direta e trabalha com cerca de 200 marcas de bebidas atualmente. Possui como clientes os supermercados, bares, padarias, conveniências, dentre outros. Sua principal concorrente é a Coca-Cola.

3. PROJETO INTEGRADO

Neste PI (Projeto Integrado) abordaremos os seguintes tópicos, Comportamento Humano nas Organizações e Comunicação e Expressão. Falaremos sobre a importância do comportamento humano no ambiente de trabalho que tanto pode ser positivo como negativo, também falaremos sobre trabalho em equipe e as dificuldades que encontramos em trabalhar juntos.

Em comunicação e expressão falaremos sobre a eficácia de se comunicar tanto de forma escrita como de forma oral.

A empresa escolhida foi a CERVEJARIA AMBEV S/A.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda empresa tem suas próprias 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 das organizações.

Os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas

são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e conhecendo bem as características das pessoas como pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A Nossa Gente é o ingrediente mais importante. São mais de 30 mil pessoas no Brasil que emprestam o seu talento para o mundo. Gente que, aqui, tem a oportunidade de mostrar competência e aprender todos os dias. Nós investimos na nossa principal força, porque sabemos que para atender bem é preciso mais do que tecnologia e experiência. É preciso ter gente boa. E isso nós temos!

O trabalho aqui é feito sempre em equipe. Metas são compartilhadas e aqui todos sabemos que somos responsáveis diretamente pelo crescimento da Companhia. A cooperação está na base dos nossos princípios.

Respeitamos as individualidades e as características de cada um. Aqui você pode ser autêntico! Procuramos desenvolver o máximo da Nossa Gente. E, para isso, damos a liberdade e a oportunidade de empreender e inovar. Na Ambev, todo mundo é dono e por isso estão sempre comprometimento em garantir os rótulos mais especiais para os nossos clientes.

Juntos por um mundo melhor!

Para desenvolver sempre mais a qualidade dos nossos produtos, investimos na Nossa Gente. A Universidade Ambev é um dos nosso principais braços para fazer isso acontecer.

Criada em 1995, inicialmente como Universidade Brahma, os nossos treinamentos incluem todas as unidades e níveis hierárquicos da Companhia, promovendo trocas de experiências entre as equipes e estreitamento de laços dos nossos colaboradores, que circulam entre as áreas diariamente.

Acreditamos na formação de uma liderança interna que aposte na formação da base. Contratamos jovens potenciais, acreditamos em todos eles e, dentro da Universidade Ambev promovemos desafios que aceleram a transformação em líderes.

Aqui, sonhamos grande. E o nosso sonho nos inspira a unir as pessoas por um mundo melhor onde todos podem ser autênticos tanto dentro quanto fora da Companhia. Sem pegar atalhos. Sem abrir mão da verdade. E esse é um valor muito importante para nós.

A nossa cultura é focada na Nossa Gente. Afinal, as pessoas são o nosso principal ativo. São elas que trazem a AUTENTICIDADE para o nosso dia a dia por meio de iniciativas como a criação dos Employee Resource Group, um grupo de colaboradores que, juntos, discutem melhorias para garantir a diversidade e a igualdade no ambiente de trabalho.

Acreditamos que cada um tenha PERSONALIDADE única. Buscamos gente excelente capaz de enxergar inovação em diferentes pontos de vista. É dentro dessa diversidade que crescemos. O nosso mundo melhor começa aqui dentro!

Quanto mais diversos e inclusivos, mais unidos e fortes seremos. Temos diversas frentes e ações que influenciam diretamente os temas de Diversidade e Inclusão, como:

- Em 2017, a Skol doou parte das vendas de suas latas na Parada para a Casa 1, um espaço de abrigo e cultura LGBTQ+.
- A Ambev foi a primeira empresa de bens de consumo a patrocinar a Parada do Orgulho LGBTQ+, em 2016.
- A Ambev patrocina eventos de Recrutamento e Seleção de Diversidade como Empodera, Juntxs McKinsey e Reaching Out.
- Na Ambev foi criado o Comitê de Autenticidade, para fazer com que o tema da causa LGBTQI+ seja trabalhado desde a base até a liderança. Todas as regionais possuem um embaixador. A diversidade também vai do campo ao copo!

Para confirmar a diversidade da Nossa Gente como um valor inegociável, possuímos grupos de diversidade em que Nossa Gente pode contribuir e fazer parte de discussões, eventos e informações.

Contamos com uma política de desenvolvimento de talentos que busca oferecer igualdade de oportunidades e permitir crescimento aos nossos funcionários. Atualmente, mais de 90% dos Diretores fizeram carreira na Cervejaria Ambev.

Número de colaboradores por nível funcional (Brasil)

	2014	
Categoria funcional	Homens	mulheres
Diretoria	243	17
Gerência	1.987	764
Liderança	3.261	1.205
Operacional	22.195	1.672
Aprendizes e estagiários	760	713
Total por gênero	28.446	4.371
Total	32.817	

	2015	
Categoria funcional	Homens	mulheres
Diretoria	256	30
Gerência	2.113	838
Liderança	3.416	1.274
Operacional	22.184	1.682
Aprendizes e estagiários	1.035	891

estagiários

Total por gênero	29.004	4.715
-------------------------	---------------	--------------

Total	33.719	
--------------	---------------	--

216

Categoria funcional	Homens	mulheres
---------------------	--------	----------

Diretoria	262	36
-----------	-----	----

Gerência	2.124	928
----------	-------	-----

Liderança	3.451	1.281
-----------	-------	-------

Operacional	21.099	1.668
-------------	--------	-------

Aprendizes e estagiários	988	715
--------------------------	-----	-----

Total por gênero	27.924	4.628
-------------------------	---------------	--------------

Total	32.552	
--------------	---------------	--

2017

Categoria funcional	Homens	mulheres
---------------------	--------	----------

Diretoria	249	41
-----------	-----	----

Gerência	2.155	990
----------	-------	-----

Liderança	3.326	1.310
-----------	-------	-------

Operacional	19.666	1.583
-------------	--------	-------

Aprendizes e	805	786
--------------	-----	-----

estagiários

Total por gênero **26.201** **4.710**

Total **30.911**

Treinamentos

Parte importante do desenvolvimento dos funcionários, os treinamentos foram uma das prioridades em 2017, ano em que fizemos um investimento recorde, com o maior número de treinamentos na nossa história. Como principal plataforma de viabilização de treinamentos, temos a Universidade Ambev (mais informações a seguir). No geral, houve aumento de 14% no número de participantes em treinamentos, em comparação com 2016, e aumento de 56% em horas de treinamento por participante. Universidade Ambev Com o intuito de contribuir de maneira efetiva na formação da Nossa Gente, contamos com a Universidade Ambev, pela qual destinamos, em 2017, aproximadamente R\$ 41 milhões ao desenvolvimento de nosso time. Os treinamentos são divididos entre os eixos Cultura, Liderança, Funcional e Método e atendem a todas as categorias funcionais da Companhia. AMBEV | RELATÓRIO ANUAL 2017.

Ambiente de trabalho

Anualmente, avaliamos o nível de satisfação dos funcionários por meio de um processo de pesquisa bem estruturado. Além disso, acompanhamos a satisfação em conversas com Gerentes e Líderes. Em alinhamento com nossos princípios, em 2017 incluímos nesta pesquisa questões sobre diversidade e mantivemos o indicador de satisfação em 86%. Em 2017, realizamos o maior número de treinamentos de nossa história.

Ideias de Dono

Temos um processo de captação de ideias e de geração e disseminação de melhores práticas dentro do nosso sistema de gestão. Com o objetivo de incentivar os funcionários a colaborar com as inovações da Cervejaria, contamos com o Ideias de Dono, que visa reconhecer e valorizar ideias enviadas pelos colaboradores. Tivemos 180 inscritos e três projetos vencedores em 2017, que contarão com uma consultoria

para colocar suas ideias em prática. Em 2017, realizamos o maior número de treinamentos de nossa história AMBEV | RELATÓRIO ANUAL 2017 49 Nossa Gente Todos os anos, recebemos em média 257 mil currículos. Contamos com uma tecnologia que nos permite pré-avaliar cada um que demonstra interesse em fazer parte do nosso quadro de funcionários. Em 2017, mais de 4,4 mil funcionários foram admitidos para trabalhar nas cinco regiões do Brasil. Prezamos uma gestão de pessoas voltada para o crescimento profissional, o que tem contribuído para a retenção de talentos da Companhia. Isso se reflete no turnover, que no último ano foi de 8,2%.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O sucesso de um empreendimento depende de vários fatores que vão desde o planejamento estratégico, passando pela organização e conhecimento de conceitos financeiros e de contabilidade. Embora tudo isso seja importante para um negócio dar certo, os colaboradores têm papel fundamental.

O capital humano é um dos pilares básicos de uma organização. É ele que irá colocar em prática todas as ações desenvolvidas pelo gestor e criar maior vantagem competitiva para o negócio.

Uma empresa 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.

O papel do gestor como um líder de equipe

Toda equipe de uma organização é formada por pessoas de diferentes origens, formações, habilidades e personalidades. Saber respeitar essas diferenças e tirar delas o que há de melhor de cada colaborador é o que faz um bom líder. Assim como integrar

todas as habilidades dos seus componentes traz resultados muito mais significativos do que esperar que cada um faça seu trabalho individualmente.

Quanto mais competente e comprometida, melhores resultados a equipe terá. 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.

Os desafios do trabalho em equipe

Mesmo que o gestor seja um bom líder e consiga manter a harmonia entre os colaboradores, algumas situações podem passar despercebidas ou serem enfrentadas de forma equivocada. A consequência desse equívoco pode ser apresentada em forma de queda no desempenho dos colaboradores.

O escritor norte-americano Patrick Lencioni, em seu livro 5 desafios das Equipes – Uma fábula sobre liderança, descreve as principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações. Ele acredita que o papel do trabalho em equipe é essencial para a geração de resultados efetivamente significativos dos negócios.

De acordo com Lencioni, o caminho para diminuir os possíveis problemas que ocorrem nos trabalhos em equipe é identificar e entender as dificuldades. Vencer esses problemas é o que garantirá a continuidade dos negócios.

Por meio de uma pirâmide, o escritor apresenta os desafios considerando desde a base ao seu pico: falta de confiança; medo de conflitos; falta de comprometimento; fugir das cobranças; e falta de atenção aos resultados. Segundo o livro, cada disfunção contribui para que outra aconteça como um efeito dominó.

Desafios do trabalho em equipe

Vamos entender esses desafios?

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 redefinir 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.

Na Ambev somos comprometidos com a ética e a integridade. Não pegamos atalhos. Sabemos que para construir uma companhia séria, precisamos trabalhar com consistência e responsabilidade.

Todos os funcionários devem agir com base em valores e objetivos comuns, e seguir os padrões éticos descritos no Código de Conduta de Negócios. É política da

Ambev que seus conselheiros, diretores e funcionários cumpram rigorosamente todas as leis e regulamentos aplicáveis e observem os mais elevados padrões de ética empresarial.

A reputação de honestidade e integridade é considerado um ativo valiosíssimo para a Ambev. Nenhum funcionário dispõe de autoridade para solicitar qualquer ação que viole essa política, que não está sujeita a qualquer tipo de renúncia ou exceções em razão de demandas comerciais ou competitivas, práticas do setor ou exigências de outras natureza.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação exerce um papel cada vez mais importante na vida das pessoas, tanto no trabalho quanto no convívio social, dessa forma, a comunicação oral e escrita se fazem presentes em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para ser relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as ideias e ser compreendido. As pessoas também devem ter atenção quando escrevem, para não se terem a informações desnecessárias durante o desenvolvimento de um assunto para que não haja distorção da informação e nem a ausência de atenção no foco principal do assunto.

Quanto mais conhecemos a natureza daquilo que se quer abordar, mais fácil fica de transmitir as ideias que se deseja passar àquele que lê sobre o assunto.

O ser humano carrega dentro de si a necessidade de comunicar-se, uma vez que se trata de um ser que não nasceu para viver sozinho, mas que vive em grupos e comunidades, conversando e interagindo, aprendendo e adquirindo conhecimento e sabedoria.

A comunicação pode causar grandes efeitos na vida de uma pessoa, pois através dela é possível conseguir um bom emprego, uma promoção para o cargo desejado, ter uma boa produtividade na empresa, construir relacionamentos duradouros com as pessoas, e, além de tudo, uma grande satisfação pessoal e realização profissional.

Mas tão necessário quanto saber se comunicar é saber ouvir, retribuir com a devida atenção para quem está falando e interpretar a mensagem transmitida.

Uma ferramenta bastante importante e muito utilizada pelas empresas é o feedback. Através dele o profissional pode saber como anda a sua conduta na empresa,

se o seu modelo de gestão está trazendo resultados, bem como o índice de aprovação que ele tem pela sua equipe ou como está o desempenho deles. O feedback pode ser aplicado ou dado não só nas empresas, mas em qualquer lugar e situação, pois ter o retorno do que se faz, independente que seja positivo ou negativo é importante para o amadurecimento pessoal e profissional da pessoa. Se o retorno for positivo, deve procurar melhorá-lo continuamente, mas se for negativo deve procurar se possível, revertê-lo.

Na realidade, o feedback é uma ferramenta que serve entre outras coisas, tanto para corrigir um comportamento quanto para orientar a fazer melhor o que já se fazia bem. É geralmente dirigido para comportamentos que possam ser mudados e deve ser dado de forma espontânea e diretamente a própria pessoa, conforme a orientação, advertência ou qualquer assunto correlato que se deseje conversar.

Mas o feedback também não é algo assim tão fácil de ser posto em prática, isso porque quem recebe um feedback nem sempre consegue aceitá-lo com naturalidade e nem consegue vê-lo como algo importante na avaliação pessoal que tem como objetivo corrigir ou melhorar aquilo que se estava sendo feito ou a maneira como estava sendo feita determinada tarefa ou se for o caso, quando se tratar de atitudes e comportamentos, por exemplo.

Para algumas pessoas, é difícil aceitar suas dificuldades e expô-las aos outros, muitas vezes por temer o que os outros vão dizer e por não ter conseguido dar o seu melhor. Já para quem aplica o feedback, o processo não é muito diferente, pois alguns temem em dá-lo e serem mal interpretados ou com medo da reação de quem o recebeu, nunca se sabe em que estado emocional se encontra o indivíduo e tão pouco seus problemas pessoais, que podem afetá-lo de diferentes maneiras, como no seu rendimento na empresa e nos suas atividades e relacionamentos fora dela.

Ao se tratar de negócios, a comunicação exerce um papel fundamental nessas horas, pois é a chave que pode abrir as portas para novas oportunidades. Uma

apresentação por slides bem feita por meio de tópicos devidamente selecionados, por exemplo, torna a explanação do assunto menos exaustiva e mais produtiva, uma vez que o assunto resumido permite uma interação maior com as pessoas; como também saber de que forma pedir aquele aumento tão esperado ou a promoção para um cargo do qual já se vinha planejando há bastante tempo.

Outra forma de se comunicar é através da persuasão. Alguns têm uma habilidade muito grande em influenciar os outros com uma boa conversa, mas é preciso ter cuidado para não extrapolar com as palavras, pois ao invés de encantar as pessoas pode acabar desencantando-as.

Em se tratando de ler e escrever bem, cultivar o hábito da leitura ajuda a compreender melhor diversos tipos de assuntos e facilita na comunicação oral e escrita, pois vai se adquirindo discernimento para discorrer melhor com as palavras. Quando entendemos melhor as pessoas, os conflitos diminuem e os relacionamentos crescem.

Não se trata de usar palavras difíceis e complicadas num discurso ou em um texto qualquer sem nem ao menos saber ao certo o seu significado, e, se corresponde ou não ao contexto onde se pretende empregá-las, depende de como quem escreve deseja ser entendido por aqueles que vão ler sobre o assunto ou discernir sobre o discurso, mas o bom mesmo é usar uma linguagem simples e de fácil acesso ao entendimento das pessoas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam a comunicação não está ligada somente ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado- no caso, o receptor-, entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva.

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.

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.

A comunicação escrita é uma ferramenta indispensável para qualquer profissional.

A comunicação escrita ajuda o profissional a desempenhar seu papel na função que exerce.

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

A ambev conta com um guia para comunicação escrita. Sem prejuízo de todas as regras referentes à concorrência leal às quais a Companhia está sujeita, tanto no âmbito da legislação concorrencial aplicável quanto das regras e políticas internas da Companhia, este Guia tem como objetivo orientar o nosso time com relação a comunicações escritas no que se refere a temas concorrenciais que, por vezes, se confundem com as orientações das condutas em si (independentemente se registradas por escrito ou não).

DO's

Parta do princípio que tudo o que você escreve será lido pelas autoridades (documentos, apresentações, e-mails e aplicativos de mensagem instantânea podem ser utilizados como meio de prova)

Ao escrever, seja claro, preciso e objetivo e não utilize linguagem agressiva, com duplo sentido ou que possa sugerir que queremos excluir/eliminar nossos concorrentes.

Reflita a realidade quando estiver discutindo nossas marcas ou mercados.

Faça referência aos nossos clientes e concorrentes de forma respeitosa e aja sempre de maneira profissional

Tenha suporte documental (de fonte pública) para todas as suas afirmações e mencione suas fontes quando fizer referência a market share, volume, preços, etc.

Ressalte os aspectos pró-concorrenciais das estratégias de venda.

Posicione-se de maneira firme quando linguagem inapropriada for utilizada.

DON'Ts

NÃO assuma que as autoridades leram e interpretaram o que você escreveu de acordo com a sua intenção/interpretação.

NÃO divulgue ou compartilhe informações de concorrentes que não sejam públicas ou que não possam ter sua fonte divulgada.

NÃO utilize palavras ou expressões que extrapolam/exagere a importância das nossas marcas, nosso poder de barganha ou nossa posição de mercado, nem expressões como “matar / eliminar a concorrência”, “controlar / dominar o mercado”, etc.

NÃO divulgue informações ou fotos de nossos concorrentes de forma vexatória ou que possa afetar a sua reputação.

NÃO fale de suposições como se fossem verdades; se você está supondo ou especulando sobre um fato, deixe isso claro.

NÃO comente nem especule sobre investigações ou casos judiciais em curso que você tenha conhecimento.

NÃO escreva nada que você não diria em voz alta durante uma reunião.

ORIENTAÇÕES GERAIS: NÃO solicite, receber ou compartilhar informação confidencial e/ou comercial dos ou com os nossos concorrentes (como preço, custo, estratégias, política de descontos, etc). NÃO faça acordos nem mantenha entendimentos com concorrentes que possam restringir a concorrência (ex.: entendimentos sobre aumento de preços ou limitação de volume de produção ou acordos sobre territórios exclusivos ou alocação de clientes); NÃO imponha preços de varejo/revenda para nossos clientes. REJEITE todas as ações que sejam ou possam ser interpretadas como anticompetitivas ou contrárias à legislação concorrencial. ENTRE em contato com os times do Jurídico e do Compliance caso você se sinta desconfortável com o tom da discussão, seja ela presencial ou escrita, e caso você precise de ajuda com algum tema específico ou item não mencionado acima. Não hesite em entrar em contato conosco!

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além da sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são fundamentais quando

se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as idéias e ser compreendido.

Mas tão necessário quanto saber se comunicar é saber ouvir, retribuir com a devida atenção para quem está falando e interpretar a mensagem transmitida.

Uma ferramenta bastante importante e muito utilizada pelas empresas é o feedback. Através dele o profissional pode saber como anda a sua conduta na empresa, se o seu modelo de gestão está trazendo resultados, bem como o índice de aprovação que ele tem pela sua equipe ou como está o desempenho deles.

Outra forma de se comunicar é através da persuasão. Alguns têm uma habilidade muito grande em influenciar os outros com uma boa conversa, mas é preciso ter cuidado para não extrapolar com as palavras, pois ao invés de encantar as pessoas pode acabar desencantando-as.

Na empresa escolhida para este PI (AMBEV), a comunicação é muito valorizada, tanto dentro da empresa, com seus colaboradores, tanto fora dela, com seus clientes, fornecedores, acionistas etc.

Para que sua comunicação oral seja eficiente para com os clientes, por exemplo, ela agenda visitas às suas cervejarias para que os clientes possam além de ver de perto como tudo funciona, possam também ouvir o que os gestores e diretores têm a dizer sobre ela.

Isso é um diferencial, pois, deixa evidenciado a transparência e ética da empresa.

A AMBEV quer ver e ouvir de perto essa conexão entre empresa e público externo, deixando sempre suas portas abertas para todos que tem interesse em conhecer o mundo da produção da cerveja.

4. CONCLUSÃO

Neste PI (Projeto Integrado) escolhemos a empresa Ambev uma empresa sediada em São Paulo , mas com atuações em todo o Brasil e no continente.. Tem como atividade principal a fabricação de cervejas e bebidas. Sua Principal concorrente é a Coca Cola.

Vimos sobre a importância de se trabalhar sempre em equipe e a forma em que isso trazem resultados na empresa, buscando sempre o bem estar de todos colaboradores para sempre termos um ambiente saudável para se trabalhar.

Na conclusão deste PI entendemos também a importância da comunicação dentro das organizações. Com o objetivo de demonstrar a relevância do tema proposto, este Projeto Integrado buscou apresentar o imprescindível papel da comunicação nas organizações, mas também o resultado catastrófico que a não utilização do mesmo pode causar.

Uma comunicação ineficaz pode trazer prejuízos para o profissional, tanto como para a empresa, podendo prejudicar inclusive quem está a sua volta.

REFERÊNCIAS

DESCRIÇÃO DA EMPRESA DADOS
EM: <https://www.ambev.com.br/sobre/producao/>,

<https://www.rad.cvm.gov.br/enetconsulta/frmGerenciaPaginaFRE.aspx?NumeroSequencialDocumento=92884&CodigoTipoInstituicao=2> ACESSO DIA 06-06-2020 ÀS 15:37 HORAS.

O TRABALHO EM EQUIPE DADOS
EM: <https://www.ambev.com.br/carreiras/nossa-gente/>

https://www.ambev.com.br/conteudo/uploads/2018/08/Relatorio_Anual_de_Sustentabilidade_Ambev_2017.pdf

ACESSO DIA 09-06-2020 ÀS 20:30 HORAS.

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES DADOS:

<https://www.administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>

ACESSO DIA 10/06/2020 ÀS 21:04 HORAS.

Dificuldades para se trabalhar em equipes dados:

Acesso dia 16/06/2020 às 18:56

<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>

<https://www.ambev.com.br/sobre/etica/>

Comunicação e expressão:

Acesso dia 16/06/2020 às 19:30

<https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>

EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA DADOS:

<https://www.opiniaorh.com.br?2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>

<https://www.siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/comunicacao-escrita/17560>

COMUNICAÇÃO ESCRITA

file:///C:/Users/DIEGO1/Downloads/Guideline%20-%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Escrita%20(Ambev).pdf ACESSO DIA 18-06-20 ÀS 15:18 HRS

ACESSO DIA: 16/06/2020 ÀS 21:36 HORAS.

EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL DADOS:

<https://administradores.com.br/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>

ACESSO DIA 17/06/2020 ÀS 21:25 HORAS.

ANEXOS