



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PERES DIESEL VEÍCULOS S/A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PERES DIESEL VEÍCULOS S/A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Jeferson Macedo Cirelli, RA 1012020100187

Sandra Cristina de O.Silva Tiengo, RA 1012020100506

Clenilton Santos Gonçalves, RA 1012020100263

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

Devido à globalização, é de suma importância que toda empresa necessite para se manter no mercado, conhecer os fatores da economia e como estes afetam as atividades da empresa.

A Peres Diesel Concessionário S/A com essa visão, transporta para sua equipe de colaboradores esse ponto e também a importância da comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

Reconhecer a performance de cada integrante da equipe é essencial para avaliar as competências no acompanhamento dos resultados e objetivos fundamentados.

A Peres Diesel S/A, representa uma das marcas mais conceituadas no País e no mundo, que é a Mercedes Benz; no seu segmento na venda de veículos linha pesada e também na venda de peças e serviços, tem uma grande responsabilidade em defender essa marca.

Na nossa região é referência nos serviços prestados nas unidades de São João da Boa Vista(SP), Araraquara(SP) e Poços de Caldas(MG), trabalha com uma equipe de 180 colaboradores, treinados e orientados em ter uma boa comunicação tanto interna quanto externa com base em um bom relacionamento entre equipes, com práticas definidas no planejamento, na estratégia e na execução com foco no cliente.

A Peres Diesel S/A, contempla uma história de sucesso ao longo dos seus 60 anos de existência com reconhecimento de transparência, competitividade de serviços prestados com excelência no ramo que atua.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O grupo Peres Diesel, tradicional concessionário de veículos comerciais Mercedes-Benz do interior paulista com 60 anos de atuação, sua matriz, possui o novo padrão global de identidade visual corporativa da marca, o New 3-D Brand – Black.

A Peres Diesel foi o primeiro concessionário de veículos comerciais a implantar o novo padrão de identidade visual no País, que fez sua estreia na unidade da empresa em Araraquara (SP). O atual design remete à modernidade da marca associada às evoluções tecnológicas dos produtos, que cada vez mais buscam se adequar às necessidades do mercado e às expectativas dos clientes. Mudanças nos elementos de identificação da fachada, como área de cobertura, colunas, pórtico, letreiro, estrela, totem e outros indicadores, destacam o concessionário pelo formato e apresentação do novo design, que tem predominância da cor preta, atraindo a atenção do público.

Conforme palavras do vice presidente de Vendas, Marketing e Peças & Serviços Caminhões e Ônibus da Mercedes-Benz do Brasil “Para garantir a força de uma marca, é preciso que ela seja reconhecida em qualquer lugar do mundo”. Dessa forma, é ainda mais fácil identificar e visualizar qualquer concessionário Mercedes-Benz pelas ruas e estradas brasileiras, facilitando aos clientes reconhecerem onde são comercializados nossos veículos comerciais e serviços”.

Por meio da renovação ou realocação dos pontos de venda e de atendimento, a Mercedes-Benz estimula seus concessionários a atuarem cada vez mais próximos das operações dos clientes.

Contando com a consultoria da Mercedes-Benz, o projeto de construção da nova matriz da Peres Diesel visa à otimização da rotina de atendimento.

O cliente, por exemplo, conta com maior facilidade de acesso, podendo ingressar nas amplas vagas da recepção de serviço ou da oficina com seu caminhão, ônibus ou van e até com uma carreta.

Isso agiliza a prestação de serviços, com o cliente retornando rapidamente à sua atividade de transporte.

Peres Diesel é pioneira na implantação do Serviço Expresso – Com base na experiência muito bem sucedida na unidade de Araraquara, a Peres Diesel estendeu a São João da Boa Vista o Serviço Expresso.

A Peres Diesel também conta com uma filial em Poços de Caldas (MG). Além de caminhões, ônibus e vans Sprinter e Vito, o concessionário oferece todo o amplo portfólio de serviços de pós-venda da Mercedes-Benz. Juntas, as unidades de São João da Boa Vista e Poços de Caldas atendem a 27 cidades da região.

Em sua área operacional, mantém liderança nas vendas de caminhões com mais de 30% de participação de mercado.

A região de São João da Boa Vista é caracterizada por uma atividade econômica diversificada, com destaque para produção agrícola de cana de açúcar, café e soja, entre outros, e forte atuação como pólo comercial, seguido pelo setor industrial.

A excelente localização, entre o interior de São Paulo e a capital e o Estado de Minas Gerais, movimentam a cidade e a região.

3. DADOS DA EMPRESA

CNPJ 48.847.461/0001-20

Nome fantasia (Ausente)

Razão social: Peres Diesel Veículos S/A

Data de abertura: 5/8/1977

Endereço: Av Marginal Benedito Miucci Perez, S/N, Cxpst 432, Rodovia, São João Da Boa Vista, SP, CEP 13870-972, Brasil

Telefone (19) 3634-3002

Email: contabil@peres.com.br

Natureza jurídica: Sociedade Anônima Fechada - Código 2054

Status da empresa: Ativa

Atividade econômica principal: Comércio por atacado de caminhões novos e usados - CNAE 4511104

Quadro Societário

[Paulo Cesar Goncalves Perez](#)

[Erasmus Peres](#)

[Antonio Furlanetto Neto](#)

Benedito Miuci Perez

[Guilherme Furlanetto Konishi](#)

[Roberto Rossi Peres](#)

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Sabe aquela pessoa que na roda de amigos só sabe falar sobre o quanto seu trabalho é bom, a equipe é legal e que as metas estão sempre sendo alcançadas? Provavelmente essa pessoa está em uma empresa que conhece **a importância da comunicação no ambiente de trabalho.**

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

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

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

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A Peres Diesel desenvolve um trabalho em equipe onde cada integrante tem como responsabilidade atingir a meta estabelecida para que todos possam desenvolver os objetivos da empresa.

Neste diapasão, a empresa realiza várias reuniões onde é trabalhado o feedback pelo líder de vendas, sendo reforçado os objetivos e a troca de experiências entre os funcionários, dessa forma a empresa poderá atender seus clientes com agilidade e igualdade de princípios transmitindo segurança e motivação ao seus funcionários.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Como em todo ambiente de trabalho há de se perceber e ajustar o que cada um deve fazer para que seja desenvolvido os objetivos, missão e valores da empresa.

Cabe ressaltar que as dificuldades em se trabalhar em equipe, está voltada ao temperamento e disposição individual de cada funcionário.

A Peres Diesel por ser um empresa voltada a vendas e prestação de serviços, encontram bastante dificuldades em desenvolver um trabalho em equipe, visto que os vendedores mais antigos possuem clientes a mais tempo e os mais novos buscam adquirir mais clientes, já que a empresa trabalha também com comissão, havendo desta forma uma disputa entres os funcionários deixando o ambiente um pouco tenso, cabe ao líder valorizar de forma sincera o vendedor deixando claro que todos devem trabalhar de forma colaborativa, desta feita todos acabam ganhando.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Na atual circunstâncias em que vivemos, a comunicação é sem dúvida fundamental para o desenvolvimento de qualquer empresa ou instituição, seja ela escrita ou falada a comunicação gera qualidade.

A empresa que oferece recursos para seus funcionários se comunicarem entre si ou com seus gestores, com toda certeza gerará bons frutos, já que seus colaboradores não terão dificuldades em interagir para solucionar um problema ou criar uma idéia, sendo certo que no desenrolar de uma idéia a comunicação e a forma de expressão, serão de suma importância para qualidade e lucros que a empresa virá a ter.

Para se obter resultados a comunicação e expressão e os fatores que estão envolvidos nessa dinâmica, sejam eles, conceitos, métodos e princípios, tudo no final fará da empresa conhecida e conceituada junto aos seus clientes, pela qualidade implementada durante os serviços prestados .

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita tem seus prós e contras, certo que a forma que se escreve nem sempre é compreendida quando se lê, temos que trabalhar com uma gestão de se corrigir eventuais erros de compreensão, a escrita tem que ser clara, objetiva e coesa dando abertura para explicações sobre dados ou fatos incompreendidos.

O email hoje é uma das principais formas de comunicação escrita, já que é rápido e econômico, facilitando a comunicação verticalmente e horizontalmente desde que todos tenham acesso a esta ferramenta, cabe a empresa facilitar aos funcionários mesmo que sejam da linha de produção a ter acesso a informações primordiais para o bom andamento da empresa.

A Peres Diesel utiliza os emails para orçamentos, compras de materiais de escritório, peças para manutenção dos veículos e acesso do funcionários, o whatsapp também é utilizado para agilizar um atendimento ou uma situação emergencial.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Quando falamos de comunicação oral, temos que focar na linguagem que se usa durante um atendimento entre funcionário e cliente, pensando na abordagem a ser inserida no transcorrer da conversa, priorizando o um linguajar sem gírias ou dialetos local, ao usar a forma oral para comunicação o entendimento acaba sendo claro pois o objetivo será preenchido durante a conversa.

Se a comunicação for realizada durante uma reunião há de ser concisa, deixando de lado alguns “ai” durante a fala e explicando o tópico para que todos possam entender o raciocínio do interlocutor, dando oportunidade para se dirimir dúvidas.

4. Conclusão

Nossa conclusão tem início confirmando que devido avanço tecnológico as empresas têm que inovar com frequência seus meios de comunicação! Tanto no atendimento ao cliente como também na comunicação interna entre equipes e seus líderes, na Peres Diesel SA, notamos que eles usam muito a comunicação digital (escrita) com fornecedores, clientes, prestadores de serviços e a comunicação oral no ambiente interno quando o atendimento é presencial.

Uma empresa como a Peres com toda sua historia, não poderá deixar de investir em comunicação para que seus clientes sempre consiga localizar em mídias sociais, telefones, whatsapp e email, a Peres Diesel SA é um grande exemplo consolidado.

REFERÊNCIAS

<http://mecnicaonline.com.br/wordpress/2016/10/29/concessionario-mercedes-benz-per-es-diesel-inaugura-novas-instalacoes-em-sao-joao-da-boa-vista/> acessado em 04/06/20 às 16:36

<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#.Xt6eW1VKiUk> acessado em 08/06/20 às 17:34

