



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<GESTÃO FINANCEIRA>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA COSMÉTICOS S.A.

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA COSMÉTICOS S.A.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

LARISSA CAGNANI BRASILEIRO, RA 1012018200380

RAFFAELA BRANDNAI PIAZZA, RA10120192002226

VIVIAN DE FREITA MARTINS, RA 1012019200041

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	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	11
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

Este projeto tem como objetivo realizar o estudo da empresa NATURA COSMÉTICOS S.A; com o intuito de ser descrito a 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.

O projeto consiste em apresentar aspectos e modelos dos meios de comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nascida em 1969, a Natura foi criada através das paixões pelo cosmético e pelas relações, hoje presente em sete países da América Latina e também na França. É líder no mercado de cosméticos no Brasil, oferecendo fragrâncias e higiene pessoal, assim como no setor da venda direta. É uma companhia de capital aberto desde 2004, com ações listadas no Novo Mercado, o mais alto nível de governança corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa).

Em 1974 optam pela venda direta, reconhecendo a força do contato pessoal e das relações para levar os produtos à casa de mais consumidores. Foi a crença na força e na riqueza das interações humanas que influenciou seu modelo de negócio. A venda direta constitui uma rede viva de relações, onde o consumidor é ouvido para aperfeiçoar cada vez mais os produtos e serviços e compartilhar suas crenças e valores. A Consultoria é uma atividade de potencial empreendedor, que proporciona geração de renda a milhões de pessoas, possibilita o desenvolvimento e geração de valor, em um ciclo virtuoso de desenvolvimento sustentável.

Em seu comportamento empresarial, busca criar valor para a sociedade como um todo, gerando resultados integrados nas dimensões econômica, social e ambiental. Acreditam que resultados sustentáveis são aqueles alcançados por meio de relações de qualidade e, por isso, buscam manter canais de diálogo abertos com todos os públicos com quem tem contato, em um exercício contínuo de transparência.

Nome de Pregão: NATURA

Códigos de Negociação: Mais Códigos

Nenhum ativo no Mercado a Vista – Lote Padrão.

CNPJ: 71.673.990/0001-77

Atividade Principal: Comércio Atacadista de Comércio E Produtos de Perfumaria

Classificação Setorial: Consumo não Cíclico / Produtos de Uso Pessoal e de Limpeza / Produtos de Uso Pessoal

Site: www.natura.net

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta dentro de uma organização deve-se levar em conta alguns fatores, principalmente os relacionados ao comportamento humano dentro das organizações. É importante levar em consideração as características das pessoas como pessoas, tendo em vista que, os colaboradores são vistos como recursos dentro de uma organização, que carregam habilidades, competências, possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais..

Pensando nesse contexto a NATURA, mantém alguns princípios específicos por público, como: Desenvolver um ambiente de trabalho, onde possa estimular a criatividade, no qual as pessoas das equipes e colaboradores envolvidos, se sintam reconhecidas por suas contribuições, estimuladas e estejam dispostas a aceitar desafio.

A Natura tem por sua característica organizacional implantar desafios permanentes de construir e cultivar relações éticas e transparentes e criar um ambiente seguro e saudável, onde o dinamismo, o prazer, a confiança e a cooperação estejam sempre presentes.

Nesse sentido o compromisso para manter um ambiente harmonioso a NATURA prega que é de todos, com a vivência dos princípios, aperfeiçoamentos nos relacionamentos e no modo de trabalhar, são implementados alguns temas, como:

- Estimulamos a diversidade em nosso quadro de colaboradores e respeitamos a individualidade. Garantimos oportunidades iguais e tratamento justo para todos
- Valorizamos o trabalho em equipe, reconhecendo e recompensando a contribuição de cada um com base no cumprimento de metas e competências.

- Buscamos ter sistemas de remuneração que permitam uma justa distribuição de resultados da empresa
- Buscamos a capacitação individual e das nossas equipes para o pleno exercício de nossas funções. Valorizamos e disseminamos a importância da educação continuada como meio de transformação do indivíduo, das famílias, das empresas e de toda a sociedade.
- Atuamos em conformidade com as políticas, normas e procedimentos da nossa organização e agimos proativamente para aperfeiçoar esse conjunto de diretrizes.
- Respeitamos a confidencialidade das informações pessoais de cada colaborador e o seu direito de privacidade. Não violamos correspondências ou comunicações, sejam elas eletrônicas, pessoais ou telefônicas, salvo casos aprovados pelo Comitê de Ética, referentes à apuração judicial ou investigação de denúncia.
- Informamos o que se espera de cada membro de nossas equipes e buscamos saber o que se espera de nós. Damos transparência aos critérios utilizados na avaliação das atividades e procuramos saber como nosso trabalho é avaliado.
- Não adotamos condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas no ambiente de trabalho, sejam elas verbais, físicas ou gestuais. O assédio sexual e moral são comportamentos inaceitáveis.
- Nem nós nem as pessoas do nosso círculo de relacionamento nos beneficiamos do vínculo com a Natura para a obtenção de vantagens pessoais.
- Agimos com integridade e bom senso no oferecimento e recebimento de presentes ou benefícios, para preservar nossa autonomia e não estabelecer vínculos inadequados a uma relação profissional.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Equipe pode ser entendido com o objetivo de gerar sinergia entre um grupo, que os participantes tenham a busca de objetivos, metas, resultados positivos e comuns a todos.

Todo trabalho em equipe precisa ter clareza das suas responsabilidades e funções, bem como, as atividades desempenhadas por outros. O que de fato agrega valor em uma equipe é o “resultado do conjunto”. Nesse contexto, podemos analisar que saber trabalhar em equipe é uma tarefa muito difícil, progressiva e lenta que necessita de demanda, esforço, persistência, paciência e tolerância.

Os trabalhos que envolvem o espírito cooperativo, compartilhamento de informações, divisão de tarefas e que esteja sujeito a derrotas ou vitória, exige de todo profissional uma compreensão do comportamento humano e das interações entre as pessoas. Muitas vezes, mesmo com os objetivos claro, pode acontecer de as equipes permanecer com dificuldades, gerar conflitos, vivenciar em ambientes tensos e a comunicação nebulosa com ruídos ao longo do processo.

Um dos fatores para uma boa obtenção de resultados organizacionais relevantes e concretos, é a definição de líderes de equipe que possam orientar, filtrar, direcionar de forma clara, objetiva e segura para as pessoas envolvidas. Atentando aos aspectos que formam o tripé: produtividade, qualidade, e satisfação pessoal. Estes três requisitos são a chave para conquistar em qualquer equipe que busca o êxito. Nesse sentido, é de extrema importância o papel dos líderes para filtrar e lapidar os egos dos componentes das equipes, bem como, obter resultados através deles.

Para a natureza encontra-se as seguintes abordagens e execuções no ambiente organizacional, em respeito às equipes:

- Estabelecemos diálogo aberto e honesto com nossos gestores, com nossas equipes e nossos pares.

- Estimulamos a diversidade em nosso quadro de colaboradores e respeitamos a individualidade. Garantimos oportunidades iguais e tratamento justo para todos
- Valorizamos o trabalho em equipe, reconhecendo e recompensando a contribuição de cada um com base no cumprimento de metas e competências.
- Buscamos ter sistemas de remuneração que permitam uma justa distribuição de resultados da empresa
- Buscamos a capacitação individual e das nossas equipes para o pleno exercício de nossas funções. Valorizamos e disseminamos a importância da educação continuada como meio de transformação do indivíduo, das famílias, das empresas e de toda a sociedade.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Muitas das vezes os conflitos geradores dentro de uma equipe, começam por opiniões distintas, interpretações e até mesmo a influência das personalidades. Embora não seja somente esses fatores que agregam para criar essas dificuldades de interação entre os grupos. Também podemos citar como alguns outros sentimentos que possam influenciar, como:

1. Confiança: Esse caso pode ser um dos pontos mais problemáticos, já que você dependerá em acreditar que o seu colega de equipe deverá entregar a parte dele envolvida no seu projeto;
2. Respeito: É importante ter em mente que pessoas diferentes desenvolvem as mesmas tarefas de modo diferente, e não é porque esteja de um outro modo ou forma, que esteja errado;
3. Comunicação: É através da comunicação que os participantes vão ter o desafio de saber escutar e falar na hora certa;
4. Comprometimento e Pró-atividade: Sem o comprometimento e Pró-atividade, nenhuma equipe conseguirá obter bons resultados. São características que sempre será sentida no decorrer do desenvolvimento dos projetos e será através dela que terão bons feedbacks.

5. Humildade: A humildade está ligada diretamente a segurança e ao respeito entre os participantes da equipe, é através dela que os integrantes iram saber se posicionar em alguma advertência ou possível pressão na hora da execução das tarefas;

Um das maiores dificuldades do trabalho em equipe, nos Projetos, são de fato os tempos distintos das participantes, embora todas tenham se mantido atentas aos prazos e ao foco dos temas, é importante frisar que o tempo de resposta são diferentes e possivelmente esse seja a maior dificuldade de “Ação e reação” da equipe envolvida.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação origina da necessidade da humanidade interagir com as demais pessoas e com o meio em que vive, registrando suas ideias, posturas, desejos, necessidades, manifestações criativas e identificações.

O homem, como indivíduo é aquele que consegue transmitir a seu semelhante em seu círculo de participação. Sua comunicação é que o distinguirá dos outros, possibilitando a projeção de sua personalidade, da sua inteligência, dos seus conhecimentos, habilidades e atitudes e porque não dizer, a manifestação do seu caráter.

Para processo de comunicação, deve haver participação de pelo menos duas pessoas, que são um o emissor e o outro o receptor. Utilizando canal de comunicação, assim como a voz, telefone, e-mail, entre outros, sendo utilizado código, linguagem, imagens, gestos e entre outros para transmissão de uma mensagem e que representa o conteúdo ao qual deseja transmitir ao receptor.

No processo comunicativo, existe retorno, onde é emitida pelo receptor uma mensagem, utilizando também canal e um código, sendo uma resposta a uma pergunta realizada, uma opinião dada pelo receptor reagindo a um comentário do emissor, pode ser ainda uma simples gesto facial, demonstrando a compreensão do que foi dito.

Ocorrendo o retorno, o processo passa a ser invertido e o que inicialmente era o receptor passa a ser emissor e que também está sujeito à existência de ruídos.

A comunicação origina da necessidade da humanidade interagir com as demais pessoas e com o meio em que vive, registrando suas ideias, posturas, desejos, necessidades, manifestações criativas e identificações.

O homem, como indivíduo é aquele que consegue transmitir a seu semelhante em seu círculo de participação. Sua comunicação é que o distinguirá dos outros, possibilitando a projeção de sua personalidade, da sua inteligência, dos seus conhecimentos, habilidades e atitudes e porque não dizer, a manifestação do seu caráter.

Para processo de comunicação, deve haver participação de pelo menos duas pessoas, que são um o emissor e o outro o receptor. Utilizando canal de comunicação, assim como a voz, telefone, e-mail, entre outros, sendo utilizado código, linguagem, imagens, gestos e entre outros para transmissão de uma mensagem e que representa o conteúdo ao qual deseja transmitir ao receptor.

No processo comunicativo, existe retorno, onde é emitida pelo receptor uma mensagem, utilizando também canal e um código, sendo uma resposta a uma pergunta

realizada, uma opinião dada pelo receptor reagindo a um comentário do emissor, pode ser ainda uma simples gesto facial, demonstrando a compreensão do que foi dito.

Ocorrendo o retorno, o processo passa a ser invertido e o que inicialmente era o receptor passa a ser emissor e que também está sujeito à existência de ruídos.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Devemos observar que existem informações a serem passadas as quais devem ser separadas as essenciais das que não possuem necessidade, 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.

A comunicação dentro das empresas tem papel de integrar 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. Devem ser utilizados pelo orador recursos para garantir a empatia, mas ainda assim há possibilidade de que a comunicação não aconteça.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

É muito importante no mundo corporativo saber o momento correto para utilizar a comunicação formal e informal. A formal passa uma impressão de profissionalismo e é muito usada para reuniões, apresentação de produtos, entrevistas de emprego, diálogo ao telefone entre outras atividades do ramo, já a comunicação informal é mais usada para assuntos pessoais, quando você está numa confraternização com amigos, familiares, ou fora do ambiente de trabalho, pois não nos preocupamos com a forma que estamos falando. Porém existem situações no mundo corporativo que a formalidade não é tanto exigida porém deve ser tratada com seriedade, como uma reunião para resolução de incidentes e afins.

Apesar das reuniões ainda serem a melhor forma para definir apontamentos, resolver pendências e criar ideias, se feita de forma incorreta, pode gerar desgaste entre os participantes, dispersão e desperdício de tempo, sendo assim, existem algumas técnicas eficazes, que podem evitar esses inconvenientes. A começar por definir a pauta da reunião, quais os assuntos serão abordados e enviar para as pessoas que irão participar previamente, para possam se preparar para o compromisso, planejar o tempo e listar as pessoas indispensáveis na tomada de decisão também são fundamentais para conduzir bem ou participar mais efetivamente de uma reunião.

É preciso ficar atento a forma de apresentação para que ela seja adequada ao perfil da reunião em que se está participando, importante saber o perfil e tamanho do público, qual o perfil dos participantes, faixa etária, formação, hierarquia dentro da empresa, isso facilita até para compreender qual linguagem utilizar, formal ou informal.

A NATURA COSMÉTICOS S.A. busca sempre otimizar o tempo de seus funcionários e buscar alternativas produtivas de comunicação, as reuniões são realizadas de forma setorial, onde cada equipe realiza reuniões mensalmente para análise de resultados, busca de inovações, onde todos os participantes podem interagir em busca de resultados cada vez melhores.

4. CONCLUSÃO

Nesta atividade a equipe pode perceber a importância do trabalho de equipe, com integrantes que estejam alinhados ao mesmo propósito e resultado.

Além disso, após analisar a empresa NATURA COSMÉTICOS S.A. percebemos a importância que ela dá aos seus colaboradores, no investimento na capacitação de cada um, pois ela entende que quanto mais instruídos seus funcionários estiverem, maiores serão os resultados.

Foi possível entender e diferenciar a comunicação formal e informal, seja ela oral ou escrita, reconhecer os tipos de metodologias para reuniões e outras apresentações em busca de otimizar tempo e resoluções de problemas, além que identificar no funcionamento da empresa a aplicação destas metodologias.

REFERÊNCIAS

http://www2.natura.net/Web/Br/ForYou/HotSites/Principios/src/publico_interno.asp

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

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/definicao-de-equipe/1662>

2

http://www.b3.com.br/pt_br/noticias/natura-co.htm

http://www2.natura.net/Web/Br/ForYou/resp_corporativa_2006/ra/src/br/governo_sociedade.asp#sociedade

