



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL
ELFUSA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ELFUSA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Maria Angela G. Martins, RA 1012019200185

Udson Mariano , RA 1012020100093

Davis Vítor Junqueira , RA 1012020100212

José Antônio Fabiano , RA 1012019100136

Tatiana P. Araújo Junqueira , RA 1012020100214

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	5
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE.....	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO.....	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL.....	11
4. CONCLUSÃO.....	14
REFERÊNCIAS.....	15
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO

É amplamente reconhecido que a comunicação é essencial ao funcionamento de qualquer organização.

A importância das organizações é conhecida por todos: a solidez de uma empresa, da marca que representa, o peso que tem para o setor e a relevância para a sociedade. Do outro lado da equação ficam os intermediários para esse sucesso, imprescindíveis ao crescimento e funcionamento de qualquer organização. Numa perspectiva integrada da gestão de recursos humanos e da comunicação, este artigo abarca alguns conceitos da comunicação das organizações e a importância da sua estratégia para uma empresa mais solidificada, uma marca mais ativa, colaboradores mais motivados e integrados num espírito de envolvimento no seu trabalho. Após leitura de várias referências bibliográficas de autores da área, e de modo a compreender a origem e posteriormente a importância desta vertente da comunicação, foi analisada a sua perspectiva estratégica, levando o conceito à comunicação interna, essencial ao crescimento das empresas e das comunidades locais.

É unânime a ideia de que felicidade gera felicidade; felicidade no trabalho gera felicidade pessoal e vice-versa. Não falando, obviamente, de aspetos particulares como a remuneração, mas sim de condições, de ambientes, de relações. Este é um aspecto subjetivo, é certo, mas nem por isso menos merecedor de atenção e estudo.

Cada indivíduo lida com as dificuldades e com os sucessos de forma diferente. Para além das características, inatas ou não, de cada um, há que trabalhar para ter motivação e sucesso no dia-a-dia laboral. Como encontrar um estímulo no trabalho? Todos os membros de uma organização têm peso neste assunto: as condições salariais e laborais, o ambiente em que o trabalho é realizado, as intra e inter-relações hierárquicas, etc. Do outro lado, está a visão de que trabalhadores motivados gerarão mais e melhores resultados; e a questão: como gerar, a bem, esses resultados?

Essencial para a mediação entre estes dois lados está a comunicação.

A correlação da comunicação organizacional com a comunicação estratégica é fulcral. A estratégia não deve estar presente apenas quando mencionamos objetivos mensuráveis mas também deve ser utilizada à escala humana. Dentro de uma

organização, a comunicação interna passa por criar estabilidade, pessoal e profissional, nos colaboradores, através de uma equilibrada gestão de atividades e técnicas – que, quando combinados, são estratégia.

Este tema é de elevada importância para a sociedade em que vivemos – cidadãos felizes e realizados, empresas de sucesso, economia e cultura fortes – mas também para a investigação das áreas da comunicação, sociologia, psicologia, etc.: estudar de que maneiras podem os comportamentos ser melhorados (numa organização, numa sociedade) para atingir objetivos.

Assim, a necessidade de rever a criação de bem-estar é útil para ser aplicada em toda a sociedade e não apenas nas camadas organizacionais. É fulcral que o pensamento seja inovador e a longo prazo: sendo o trabalho crucial para a subsistência, que seja realizado de forma equilibrada e traga mais recompensas que as monetárias.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nome da Empresa: ELFUSA GERAL DE ELTROFUSÃO LTDA.

Localização: São João da Boa Vista/SP.

Endereço: Rua Julio Michelazzo, 526/ CEP: 13872-660 (figura 1)

CNPJ: 59.752.048/0008-75

Tel: 19 3634-2300

Fundada em 1961, na cidade de São João da Boa Vista, SP, a Elfusa é hoje a maior empresa da América Latina na produção de óxidos fundidos.

A empresa produz uma ampla linha de óxidos fundidos (figura 2) para atender as indústrias de cerâmicos, abrasivos e refratários. E cerca de 20% desse volume é exportado para os Estados Unidos, Europa, América Latina e Ásia.

Seguindo suas diretrizes socioambientais, a Elfusa apóia desde 2007 os projetos da Fundação Curimbaba, organização de cunho social e cultural, e executa projetos próprios de investimentos em segurança, saúde e qualidade de vida de seus funcionários e colaboradores.

3. PROJETO INTEGRADO

A comunicação está entre as habilidades mais importantes e necessárias para o bom relacionamento – seja ele pessoal ou profissional. A produtividade e os resultados entregues pelas equipes podem ser impulsionados quando você investe tempo e esforços na melhoria.

Com uma boa comunicação, é possível fazer com que todos sigam na mesma direção, canalizando suas forças. Pode criar e fortalecer a cultura organizacional da empresa. Por outro lado, quando isso não acontece, fica muito mais difícil alcançar os objetivos organizacionais.

Para alcançar seus objetivos no mercado uma empresa precisa de colaboradores alinhados e que entendam o que deve ser feito. Essa, talvez, seja a característica que mais distingue um verdadeiro time de um simples grupo de funcionários.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar. E isso não é diferente no mundo corporativo. Portanto, saber como lidar com o comportamento humano em sua empresa é muito importante.

São as pessoas que trazem os resultados. Por mais que o planejamento estratégico, a tecnologia, o ambiente organizacional e a liderança sejam usados para levar os colaboradores adiante, existem muitos fatores a serem levados em consideração.

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 acima de tudo 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.

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 da organização.

Uma das bases do comportamento individual é o conceito de valores. Valores representam convicções essenciais que determinam um modo específico de conduta do indivíduo, baseado no que se acredita ser correto e importante. O conjunto de valores do indivíduo, de forma hierarquizada, configura o seu sistema de valores e é identificado pela importância que atribuímos a valores como liberdade, honestidade, verdade, justiça, ética, disciplina, integridade, respeito e obediência.

Segundo Rokeach (1973), os valores podem ser classificados em dois conjuntos: os valores terminais e os valores instrumentais. Esses contêm os valores finais desejáveis e referem-se às metas que uma pessoa gostaria de atingir em sua existência.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Se tratando em trabalho em equipe o brasileiro Ayrton Senna, tem uma frase que ainda hoje tem muito a nos ensinar e inspirar. Sua reflexão diz – “Eu sou parte de uma equipe. Então, quando venço, não sou eu apenas quem vence. De certa forma termino o trabalho de um grupo enorme de pessoas! ”. O ensinamento que ele nos traz é o de que ninguém faz nada só e de que, para trabalhar em conjunto, ter consciência do valor da contribuição do outro faz toda diferença na construção dos resultados.

Embora todos os profissionais tenham suas próprias competências individuais, somente quando seus conhecimentos, idéias e suas experiências se juntam equalizadamente, é que os grupos ficam de fato mais fortes, preparados e competitivos. Neste sentido, fomentar o trabalho em equipe é um desafio não apenas das empresas

brasileiras. Em todo o mundo, as organizações de todos os segmentos e portes estão buscando modelos mais efetivos para formar, coordenar e alinhar seus grupos de profissionais e fazê-los somar suas forças.

Na prática, isso quer dizer que embora tenham profissionais trabalhando juntos que, em muitos casos, as operações são feitas de forma geograficamente independente. Isso quer dizer que se uma empresa tem várias filiais, que cada uma delas gerencia suas atividades de forma distinta uma da outra. Ou seja, sem haver um alinhamento sistêmico entre suas ações em equipe.

O trabalho em equipe é essencial no meio corporativo. Como desenvolver um produto ou oferecer o serviço normalmente envolve um leque enorme de especialidades e setores, é essencial que todos trabalhem em conjunto.

Funciona da mesma maneira que o time esportivo: cada um se especializou em uma função. Para que a equipe funcione bem, é preciso que todos se dediquem à sua especialidade, colaborando sem atropelar o trabalho dos seus companheiros.

A diferença de pensamento e visão entre pessoas distintas é fundamental para uma resolução de problemas eficiente. Quanto mais perspectivas uma equipe tiver sobre um único problema, mais fácil é encontrar a melhor solução possível.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

“Duas cabeças pensam melhor do que uma.” Todos nós já ouvimos o velho ditado de incentivar o trabalho em equipe. Mas, ele não é realmente trabalho em equipe, a menos que realmente funcione. Parece bastante simples, mas na prática, para se tornar eficaz é uma tarefa difícil.

No entanto, o trabalho em equipe domina grande parte do trabalho realizado nas organizações hoje. Em um estudo publicado na *The Harvard Business Review*, descreve que nas últimas duas décadas, o tempo gasto por gerentes e colaboradores em atividades colaborativas cresceu 50% ou mais. Além disso, os colaboradores estão gastando cerca de 80% do seu dia de trabalho para se comunicar ou interagir com colegas sobre atividades relacionadas ao trabalho.

Como passamos muito tempo colaborando com outras pessoas, é fundamental, como indivíduos, saber melhorar o trabalho em equipe. A conexão que as pessoas sentem no ambiente de trabalho e as equipes com quem trabalham falham quando a conexão falha. Essa conexão começa como uma das nossas necessidades humanas mais básicas. Brene Brown, professor da Faculdade de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade de Houston, explica: “Um profundo sentimento de amor e pertencimento é uma necessidade irresistível de todas as pessoas. Somos biologicamente, cognitivamente, fisicamente e espiritualmente ligados a amar, a ser amados e a pertencer. Quando essas necessidades não são satisfeitas, não funcionamos como devíamos.”

Isso se estende ao nosso ambiente de trabalho e aos tipos de conexão que desejamos ter, se sentir realizados, nutridos, apreciados – e até mesmo amados – no trabalho. Quando não temos essa conexão com nossos colegas, gerentes e líderes, o trabalho é mais difícil e menos satisfatório.

Nossa equipe demonstrou muito empenho apesar da apreensão e dificuldades que todos estamos vivenciando pela pandemia, fomos bastante unidos nas tomadas de decisões, sempre respeitando as opiniões entre todos os integrantes da equipe.

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.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Escrever é um ato quase pessoal. Utilizamos nosso vocabulário e nossas ideias para transmitir alguma informação e algumas vezes tornamos nossa escrita pouco eficaz, difícil de ser compreendida pelo nosso leitor. No ambiente corporativo o desafio é ainda maior. O tempo é curto para tantos e-mails, mensagem e relatórios.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

os elementos que compõem a comunicação eficaz são:

Emissor: responsável por transmitir a mensagem, com todas as informações necessárias para que haja o entendimento assertivo e efetivo desta;

Receptor: trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;

Linguagem: aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;

Mensagem: por fim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas.

É importante que as empresas entendam o quão valioso é ter uma comunicação eficaz, que seja clara e direta entre todos aqueles que fazem parte dos negócios. É essa comunicação que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados extraordinários.

Quando uma mensagem ou uma informação relevante para a equipe é mal transmitida ela, conseqüentemente, será mal compreendida. Essa falha na comunicação – que impactará o andamento das atividades de toda uma equipe – poderá afetar negativamente o ambiente de trabalho e trazer diversos outros prejuízos para os negócios.

Uma informação mal transmitida poderá impactar negativamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo, além de interferir nas relações interpessoais de colegas de trabalho.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Comunicação oral é mais eficiente do que a comunicação escrita na transmissão de idéias e informações, porque o tom de voz e os gestos lhe dão especial colorido. Mas justamente por essa vantagem, ela está mais sujeita a sofrer distorção do que a comunicação escrita.

A principal forma de comunicação oral, inegavelmente, é a conversa pessoal, seja no plano horizontal (entre pessoas da mesma atividade ou mesma categoria social), ou seja, no plano vertical (entre pessoas de atividade diferentes ou categorias, sociais e hierárquicas diferentes).

“O grande valor da conversa, como meio de comunicação, encontra-se na própria sabedoria popular “conversando é que a gente se entende” ou quando Arthur Ramos escreve” é a conversação o primeiro agente de opinião pública. A imprensa e, depois dela, todos os meios modernos de transmissão pública de pensamento. Não são mais do que o desenvolvimento da conversação. Podem ser consideradas conversas privadas que se tornam públicas”.

Do mesmo modo, saber comunicar significa saber exprimir-se, fazer compreender-se, conversar bem, não faz quem não quer; para conversar bem é preciso ter idéias e saber comunicá-las. Porém a grande falha na conversa está na tentativa em transformá-la em monólogo. Conversa é diálogo; promovê-la a monólogo é desvirtuá-la, quem conversa não quer apenas ouvir, deseja também fazer-se ouvir.

O êxito de uma comunicação oral segundo Ney Peixoto do Vale depende dos seguintes fatores:

- 1) Conheça o assunto.
- 2) Fale simples e com convicção.
- 3) Evite argumentos de difícil compreensão.
- 4) Antecipe questões que possam ser formuladas e esteja preparado para respondê-las.
- 5) Não fale demais.

João Mendes resume todo mérito de uma comunicação oral nestas quatro regrinhas:

MAU – MAU (sem mensagem e longa)

BOM – MAU (curta e sem mensagem)

MAU – BOM (longa e com mensagem)

BOM – BOM (curta e com mensagem)

A rotina de um líder é marcada por reuniões, a liderança e um fenômeno social. Nessa perspectiva é necessário que líder e liderados estejam reunidos com certa frequência para alinhar processos e desenvolver competências. Não podemos ignorar a necessidade de o líder manter contato regular com sua equipe. Exemplo de técnicas:

1) **PREPARE-SE** – As pessoas rapidamente percebem se a reunião foi preparada ou não. Caso não tenha sido, imediatamente perdem o interesse e colocam seus focos em qualquer outra atividade. O preparo de um líder para a reunião deve ser no sentido de saber o que espera que aconteça no final dela. Reunião sem sentido é como um barco a deriva, por mais que faça movimento e se desloque, está indo para lugar nenhum.

2) **CERTIFIQUE-SE QUE OS PARTICIPANTES TAMBEM ESTÃO PREPARADOS** – Uma reunião produtiva não é só aquela que o líder sabe o que vai acontecer, mas quando cada participante recebeu a pauta do que irá ser discutido e qual sua contribuição para a consecução dos objetivos na reunião. Quando todos estão preparados o nível de discussão é outro e o resultado também.

3) **MANTENHA-SE NO CONTROLE** – Existem momentos que alguns participantes são de personalidade mais forte, neste caso, o líder não pode perder o controle e a reunião se tornar um campo de batalha, onde os participantes passam a atacar verbalmente, ou ainda um jogo de empurra-empurra, no qual ninguém se responsabiliza e todos culpam a todos, ou ainda um julgamento de um para com o outro participante por parte dos demais. É claro que um líder deve dar voz e vez a todos, mas nunca deve perder o controle, vergarem-se as exigências descabidas ou participar de momentos de críticas vazias a organização ou seus componentes.

O líder tem pulso para manter as pessoas caminhando na pauta proposta.

4) **REGISTRE OS RESULTADOS OBTIDOS E AS ATIVIDADES DELEGADAS** – O hábito de registrar as ações em atas, tudo o que acontece na reunião e

iniciar a próxima lendo a ata da reunião anterior com suas discussões e as responsabilidades atribuídas. È uma mudança simples que pode ter um efeito poderoso.

A Elfusa, empresa do grupo Curimbaba considera seu capital humano como fundamental para o crescimento e consolidação de sua liderança no mercado. Por isso promove a constante integração entre pessoas, funções e recursos da organização, incentivando a busca pela qualidade e melhoria contínua.

Partindo do princípio das informações obtidas, podemos considerar que a empresa Elfusa tem muito bem definido todo um projeto de reuniões que são constantes e rotineiras e com certeza participativas. E que tem como objetivo a conclusão de resultados consistentes para atender o comportamento humano da empresa

4. CONCLUSÃO

Dentro de uma empresa é crucial estabelecer trabalho em equipe. Nas equipes é apresentado um caráter coletivo onde existe uma meta comum aos membros, claramente estabelecidas a qual somente pode ser atingida á partir do trabalho coletivo; diferente dos grupos que os objetivos são individuais, isto é, entre si.

O comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir das pessoas. Entendendo estes modelos você conseguirá criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem de maneira certa em determinada situação.

Um ponto de grande relevância para a organização está em gerenciar as emoções, por muito tempo as organizações não deram importância à emoção no ambiente de trabalho. Hoje, cada vez mais, está sendo reconhecida a importância que as emoções representam no trabalho. Gerenciar as emoções é fundamental para uma vida equilibrada e ter harmonia.

Pode até existir no ambiente externo algo que dá certa motivação, mas a verdadeira motivação é intrínseca, isto é, está dentro de nós.

Nossa equipe demonstrou muito empenho apesar da apreensão e dificuldades que todos estamos vivenciando pela pandemia, fomos bastante unidos nas tomadas de decisões, sempre respeitando as opiniões entre todos os integrantes da equipe.

Uma abordagem difícil do nosso projeto refere se ao tópico 3.2.2 - Eficácia na Comunicação Oral, de como são feitas as reuniões da Empresa escolhida para o P.I., pois são informações internas, isto é, do RH. Por não estar podendo fazer contato presencial, nossa comunicação foi realizada através de e-mail juntamente com a responsável pelo setor do RH, Senhora Fernanda.

Ao desenvolver o trabalho encontramos dificuldades na comunicação entre aluno e a instituição UNIFEOB. Uma sugestão seria de disponibilizar um canal de comunicação via WhatsApp, uma vez que o meio de comunicação do telefone fixo esta temporariamente indisponível, para que os problemas apresentados possam ser solucionados mais facilmente e ate mesmo durante o expediente de trabalho do aluno.

REFERÊNCIAS

Disponível em: <http://www.elfusa.com.br/pt/home>

Acessado em: 05/05/2020

Disponível em: <https://www.euax.com.br/2010/06/bases-do-comportamento-humano-nas-organizacoes/>

Acessado em: 08/06/2020

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

Acessado em: 08/06/2020

Disponível em: <http://repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/306822>

Acessado em: 10/06/2020

Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>

Acessado em: 07/05/2020

Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>

Acessado em: 07/05/2020

Disponível em: <https://univoz.com.br/site/cursos-abertos/comunicacao-escrita-eficaz/>

Acessado em: 07/06/2020

Disponível em: Ruão, T. (1999). A Comunicação Organizacional e a gestão de Recursos Humanos: Evolução e actualidade. *Comunicação e Sociedade*, 12(1-2), 179-194.

Acessado em: 10/06/2020

Disponível em: Lima, M., & Abbud, M. (2015). Comunicação Organizacional: Histórico, Conceitos e Dimensões. Atas da Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Norte, Manaus.

Acessado em: 10/06/2020

ANEXOS



Figura 1



Figura 2