



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

LOGÍSTICA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ID LOGISTICS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ID LOGISTICS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

CAMILA APARECIDA MOREIRA, RA 1012019200249
EVERTON RICARDO FIGUEIREDO, RA 1012019200230
FLAVIO RICARDO COSTA DOS SANTOS RA 1012019200169
THIAGO PRADO INACIO, RA 1012019200426
WELEVELGTTON CRISTIAN DE MORAES, RA 1012019200195

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
3. PROJETO INTEGRADO	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	4
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	5
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	7
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11

1. INTRODUÇÃO

Muitas empresas procuram alguma maneira de manter a motivação e um bom ambiente organizacional de seus colaboradores para não ter perda de produção e conseqüentemente nos lucros, e na ID Logistics não é diferente.

Neste documento, iremos apresentar alguns procedimentos que a ID Logistics utiliza para manter essa balança equilibrada e como essas atitudes influenciam no dia a dia organizacional juntamente com a busca incessante para uma vantagem competitiva cada vez maior.

Iniciamos com o comportamento humano nas organizações, que certamente é considerada uma ferramenta de avaliação extremamente importante em todas as unidades organizacionais. O trabalho em equipe também será abordado, pois é considerado uma das ferramentas-chave de avaliação comportamental juntamente com o desempenho esperado do colaborador, passando por todos os departamentos e setores da empresa. As dificuldades para se trabalhar em equipe também é um ponto a ser apresentado, já que essa seria uma das maiores dificuldades de comportamento registradas pelas organizações, e como essas dificuldades podem ser reduzidas através de tomada de decisões, entre outras ferramentas.

Situações como a maneira que nos expressamos em um ambiente organizacional também é levada em consideração quando o assunto é comportamento humano nas organizações, já que muitas das vezes que nos esbarramos em uma determinada dificuldade de relacionamento corporativo, os ruídos na comunicação e a maneira como nos expressamos são determinantes para tal situação. Situações como a eficácia na comunicação escrita e oral serão abordadas mais ao final deste documento.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

ID do Brasil Logistica LTDA, inscrita no CNPJ 04.416.849/0001-00, desembarcou há 15 anos (2002) e já se tornou referência no mercado logístico atuando com intralogística em mais de 560 mil m² de área, distribuídas em 5 estados, com cerca de 3.800 colaboradores e mais de 200 mil embarques anuais. Com uma equilibrada carteira de clientes em setores como: varejo, bens de consumo, cosméticos, automotivo, e-commerce, moda, tecnologia, farmacêutico e indústrias em geral, oferece soluções tecnológicas comprometidas com o desenvolvimento sustentável e está cotada no Departamento B do mercado regulamentado Euronext de Paris.

O Grupo ID Logistics é um dos principais operadores logísticos a nível internacional, com um faturamento em 2017 de 1.3 milhões de euros. Atua em 17 países com 290 sites e 19.000 colaboradores, alcançando cerca de 5,5 milhões de m² em armazéns distribuídos pela Europa, América Latina, Ásia e África.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Conhecendo as características das pessoas e seus comportamentos, é possível compreender o comportamento humano dentro das companhias e organizações. Colaboradores que são vistos como recursos, possuem habilidades e carregam consigo diferentes modos de agir e pensar, contribuindo para o meio organizacional.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Pessoas são pessoas, pensam diferentes e agem diferentes, e isso não se restringe apenas no mundo pessoal. No mundo corporativo é indispensável saber lidar com o comportamento dos colaboradores, pois estes são as ferramentas chaves de uma empresa.

Participam do planejamento estratégico, operacional, organizacional entre outros aspectos que contribuem para o funcionamento de uma organização.

E são indivisíveis, portanto, a interferência do mundo externo também afeta o ambiente de trabalho. É indispensável que a equipe de liderança saiba guiar suas equipes para alcançar o resultado esperado pela organização. Diversos setores, como o de qualidade operacional e recursos humanos, capacitam os funcionários com treinamentos conforme as regras da empresa.

Estudar campos de comportamento humano faz a diferença no resultado final, pois possibilita seus líderes e gestores, saberem agir em situações e comportamentos adversos dos funcionários. Conseguindo montar estratégias para agir conforme a situação solicitar, contribuindo para um ambiente mais harmonioso e onde os colaboradores possam trabalhar de forma conjunta.

Modelos mentais, valores e motivos, devem ser levados em consideração quando falamos e comportamento humano. Cada pessoa pode ter um significado diferente para cada experiência, o mesmo ocorre com os valores e motivos pessoais que levam os funcionários a realizar determinada atitude. Feedbacks e reuniões ajudam na desenvoltura da equipe, e são importantes para o acompanhamento individual e coletivo, mantendo assim um maior controle sobre os resultados que deverão ser entregues.

Independente do cargo ou das atividades existe a possibilidade de uma pessoa apresentar dificuldades para se trabalhar em equipe. Os processos de uma organização tende a ser permeados por relações entre pessoas e equipes. E em resumo, eles precisam um do outro para conseguir realizar suas funções.

Um colaborador que não está disposto a trabalhar em equipe pode ser extremamente prejudicial para a produtividade da empresa. A desmotivação pode ser contagiante, gerando individualismo, conflito, desmotivação dos demais funcionários, afetando diretamente nos resultados da equipe e da empresa ou grupo organizacional.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Em um ambiente organizacional ou em uma equipe, é comum nos depararmos com dificuldades em se trabalhar, se relacionar ou estabelecer um padrão comportamental. É de se salientar que algumas delas beneficiam a empresa e até mesmo os colaboradores. Modos diferentes de pensar ou ideias incomuns em uma equipe também são importantes.

Temas como confiança, respeito, comunicação e comprometimento sempre são os principais assuntos abordados pelos colaboradores quando o assunto é dificuldade de trabalhar em equipe, vale salientar que trabalhar em equipe e em grupo são conceitos totalmente distintos. Trabalhar em equipe requer comprometimento mútuo e contínuo para que se torne possível a entrega do resultado.

Confiar no trabalho e compartilhar a confiança pode ser difícil para algumas pessoas, principalmente quando não há concordância do desempenho da outra pessoa, isso nos leva a outro tema importante, o respeito.

A ausência do respeito pelo modo do outro se comportar diante de um processo operacional ou do modo de realizar determinada tarefa gera bastante conflito, pois nem sempre a comunicação entre a equipe é objetiva e clara.

Diferentes ideias e antigas experiências, tende a gerar grandes conflitos, grande parte disso se dá por parte da equipe ter um conhecimento mais técnico, e a outra parte da equipe possuir menos conhecimento. Escutar nem sempre é fácil, e é de suma importância ter uma liderança efetiva e preparada para atuar nessas divergências.

Uma equipe não é formada da noite para o dia, por este motivo são necessários diversos feedbacks e acompanhamentos da liderança, pois saber gerenciar esses conflitos e desenvolver as pessoas fará a equipe alcançar as metas e entregar os objetivos traçados.

Para elaborar esse Projeto Integrado, foi necessário superar a dificuldade de reunirmos e estar de acordo nos temas apresentados. Visto que, em decorrência de cada um trabalhar em uma empresa diferente, ter outros compromissos e horários incompatíveis, a disponibilidade da nossa equipe em relação a horários estava sempre comprometida. Para que fosse possível concluir nosso projeto foi necessário o uso de aplicativos e mídias sociais para elaborar os temas abordados.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Saber falar e se comunicar corretamente, são habilidades indispensáveis em qualquer ambiente. Pois é através da comunicação que nos relacionamos com as pessoas e interagimos com o ambiente em que estamos situados.

Nos tópicos abaixo, abordaremos um pouco sobre como a comunicação escrita e oral faz toda a diferença no nosso cotidiano.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é diferente da falada, na falada temos uma melhor compreensão do que a pessoa quer nos passar, pois conseguimos expressar as reações, temos o contato direto com a receptor, sendo assim, melhor recebida e entendida.

Já na comunicação escrita, devemos ser objetivos, transmitir a mensagem de forma clara, sem delongas, para não ter falha na interpretação, por parte do receptor.

“O vocabulário utilizado deve ser coerente com a mensagem e com o público alvo. Deve ainda ser convidativo, de fácil leitura e entendimento. Fatores como o uso freqüente de polissílabos, termos raros, terminologia técnica, palavras de formação complexa, estrutura complexa de sentenças dificultam a leitura, a legibilidade e a compreensão do texto...”

A fase de elaboração deve ser seguida da avaliação da versão preliminar do material, tem que se conhecer o público alvo da mensagem, até porque, as pessoas são diferentes umas das outras e possuem culturas, percepções e imagens distintas. Esses são pontos a serem observados antes de se decidir qual a mensagem que será passada, consiste na importância da adequação dos interlocutores, como:

- Atividade profissional;
- Imagem social;
- Idade;
- Regiões/origens dos possíveis leitores.

Algumas etapas devem ser consideradas para a construção de uma mensagem de uma mensagem eficaz:

- Definir o objetivo do texto;
- Selecionar a abordagem do tema tratado;
- Hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão;

- Recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência;
- Escolher palavras, formatação e recursos visuais adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação.

Deve-se lembrar de como começar uma mensagem escrita dando ênfase em boas notícias, deixando o menor espaço para notícias ruins. Notícias desagradáveis devem ocupar locais secundários, como segundo parágrafo.

Na Id logistics, a comunicação está sempre presente tanto oral e escrita, ou as duas ao mesmo tempo e a todo momento. Podemos citar, os técnicos em segurança que preparam cadernos de DDS (diálogo diário de segurança), neste caderno está o comunicado por escrito, que é passado pela a liderança, sobre eventos e prevenções que devem ser informados para os colaboradores.

Painéis com comunicados são frequentes, como aberturas de vagas, alguma pequena mudança que possa ter e novidades que a empresa possa estar trazendo .

A comunicação por e-mail é fundamental, são frequentemente trocados entre supervisores e gerência, setor para setor, fornecedores e filiais e comunicados escritos para a empresa.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral está entre as formas mais antigas de comunicação e tem sido predominante nas relações entre seres humanos. Esta forma de comunicação é realizada em todos os lugares, tanto em conversas informais quanto em discursos formais, ela se faz presente em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional. Se mostrou também, ser mais eficaz que a comunicação escrita para transmitir sentimentos, atitudes e reações, visto que além das palavras, incluímos tom, velocidade, volume da voz.

Temos também duas diferentes formas de comunicação oral, a formal e a informal.

A comunicação formal é aquela que utilizamos nas organizações, reuniões de negócio, ela é planejada, controlada e padronizada.

A comunicação informal é aquela realizada com amigos e parentes. Nas organizações é durante o lanche e nos corredores. Por acontecer de maneira espontânea, precisa ser tratada com cuidado para evitar mal-entendido e “fofocas”.

Nas organizações saber comunicar é crucial e para isso, temos que estar preparados, saber expressar de forma clara e objetiva, para que a informação que queremos transmitir seja realizada com sucesso, e para isso, a melhor forma é planejar.

- Identificação: O primeiro passo é identificar o motivo da reunião e quem serão as pessoas convidadas.
- Pauta: Para que a reunião não perca o foco, a melhor forma é a elaboração de um roteiro com os principais pontos e segui-lo.
- Tempo: Precisamos também, planejar o tempo que seja suficiente para expor as ideias e ser compreendido.
- Troca de ideias: Dar oportunidades e encorajar as pessoas que estão participando a trocar ideias, dar palpites e sugestões.
- Resumo: Por fim, realizar um resumo com principais tópicos e os resultados alcançados.

Seguindo desta maneira, conseguiremos obter os objetivos traçados, transmitir de forma clara as informações e alcançar os resultados esperados.

Na ID Logistics, dependendo da área as reuniões precisam ser diárias. Muitas vezes cansativas e improdutivas devido ao fato de tratar do mesmo assunto, isso acredito que em qualquer empresa que precisam dessas reuniões, sejam dessa forma. E para que isso não aconteça, esse tipo de reunião deve ser breve e apenas informativa.

Já as reuniões para tratar de assuntos da equipe, são realizadas a cada 15 dias e são agendadas como recorrente para já “travar” a agenda dos participantes nesses dias.

O gestor elabora um roteiro de cada reunião com os principais assuntos. Após passar pelo roteiro é deixado um tempo livre para a equipe levantar algum problema, troca de ideias, alinhamento de metas, identificação de dificuldade e até mesmo para simplesmente dar algum recado sobre a organização. Nestas reuniões a equipe acaba sendo mais participativa e conseguem atingir os objetivos.

4. CONCLUSÃO

Dentre várias funções que uma organização desempenha, seja para o seu próprio crescimento ou para benefício da sociedade, o fator “comportamento organizacional” deve ser visto com olhos mais atentos pelas organizações, pois várias pesquisas apontam que na sua maioria, as empresas acabam sofrendo muitos prejuízos financeiros resultantes de um comportamento organizacional deficiente por parte dos colaboradores que as integram, o que acaba causando rotatividade muito elevada, colaboradores insatisfeitos que como consequência geram uma queda perceptível na produção e na qualidade dos seus produtos ou serviços.

Foi possível entender que o comportamento dentro de um ambiente organizacional em todas as suas vertentes, são de extrema importância para manter a saúde corporativa da empresa. O trabalho em equipe, sendo uma dessas vertentes mencionadas, nos mostra o quanto pode ser eficaz para o sucesso da empresa, se bem administrada, e também, o quanto pode ser prejudicial se não houver uma compreensão total por parte da liderança sobre as questões de relacionamento humano.

Comprendemos também, que o mundo lá fora interfere de alguma forma no dia a dia de um indivíduo no seu ambiente de trabalho, e que a empatia é uma ferramenta muito importante a ser aplicada nessas situações, por exemplo.

Aprendemos que a comunicação clara e objetiva traz um ganho muito grande para o desenvolvimento pessoal e profissional, pois é através dela que tudo acontece. Na organização é o ponto chave para sucesso, para as reuniões de negócios serem bem sucedidas ou para transmitir uma mensagem de modo geral.

Podemos citar como exemplo a área de planejamento, onde várias pessoas e setores estão envolvidos, é através da comunicação, de reuniões bem estruturadas e objetivas, que conseguem identificar um problema, uma falha e agir nela da maneira mais eficaz, seja eliminado ou reduzido ao máximo possível. Por isso, planejar, definir o objetivo da mensagem e a forma que ela será transmitida, são fundamentais para obter sucesso, seja ela escrita, através de sinais ou de forma oral.

REFERÊNCIAS

- ADMINISTRADORES.COM - O Comportamento humano nas organizações.
Disponível em:
<<https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organiza-coes>> Acesso em: 11/06/2020.
- EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA - Disponível em:
<<https://www.scielo.br/pdf/reben/v56n2/a15v56n2.pdf>> Acesso em :
09/06/2020
- EXEMPLO DE COMUNICADO DE IMPRENSA - Disponível em:
<https://www.id-logistics.com/br/wp-content/uploads/sites/22/2018/10/IDL_Inova%C3%A7%C3%A3o_l%C3%ADtio.pdf> Acesso em : 14/06/2020
- COMUNICAÇÃO ORAL - Disponível em:
<<https://maestrovirtuale.com/comunicacao-oral-caracteristicas-elementos-tipos-vantagens/>> Acesso em : 15/06/2020
- Livro Comunicação e Expressão de Debbie Mello Noble
- COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL NAS EMPRESAS - Disponível em:
<<https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal#:~:text=Comunica%C3%A7%C3%A3o%20formal%20ou%20informal&text=A%20diferen%C3%A7a%20%C3%A9%20que%20a,e%20afetem%20o%20desempenho%20organizacional>> Acesso em: 15/06/2020

