



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

NATURA S.A.

POÇOS DE CALDAS, MG

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

NATURA S.A.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Leonardo Botelho Pedro, 1012019100234

Millena Cabo Matias de Carvalho, 1012019100475

Nicolas Brito Simões, 1012020100097

POÇOS DE CALDAS, MG

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	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste PI (Projeto Integrado) é compartilhar conhecimentos sobre comportamento humano nas empresa, sobre comunicação e a sua importância. Abrangendo algumas dificuldades que podem haver neste processo, e, claro apontando a maneira correta de se comunicar, além da importância do trabalho em equipe. A empresa esplanada no projeto é nada menos que a Natura S.A., que atua no mercado nacional e internacional garantindo seu potencial, sendo conhecida como umas das melhores empresas do país deste ramo.

No contexto apresentado será possível a percepção clara de que somos capazes de ter o autoconhecimento para compartilhar nossas qualidades para o todo da equipe, e que sempre há uma maneira correta de expressarmos nossas ideias e saber respeitar a do próximo, gerando assim o sucesso da empresa onde se está empregado, e a melhoria do seu eu individualmente. Comunicar-se é um ato que exige sabedoria, eficiência, preparo e dedicação, pois a cada dia o mercado de trabalho exige mais e mais para acompanhar o patamar das empresas de sucesso.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para a realização do Projeto Integrado foi a Natura (nome fantasia/título do estabelecimento), que tem como razão social Natura Cosméticos S/A. O número de sua inscrição do CNPJ é 71.673.990/0001-77, sendo este da MATRIZ, a empresa se localiza na Avenida Alexandre Colares, 1188, Parque Anhanguera, São Paulo, SP, CEP: 05.106-000. Segundo o site BOVESPA sua principal atividade é o “Comércio Atacadista de Comércio E Produtos de Perfumaria” e sua classificação setorial é o “Consumo não Cíclico / Produtos de Uso Pessoal e de Limpeza / Produtos de Uso Pessoal” sendo que a comercialização é feita através de consultoras e revendedoras e/ou por meio do site oficial.

A Natura atua na comercialização de produtos de cuidados pessoais como maquiagens, produtos para tratamento de pele, fragrâncias, proteção solar, cuidados com o cabelo, desodorantes, sabonetes e cremes para barbear, e, até mesmo produtos ligados à sustentabilidade, como sacolas de pano. Um grande diferencial desta empresa são os produtos, pois são produzidos essencialmente com produtos naturais e tipicamente encontrados na flora brasileira. Sendo seu maior foco a sustentabilidade, a gestão financeira e a comercialização de produtos fabricados a partir de substâncias naturais, como plantas e frutas, e dessa forma, valorizando a biodiversidade brasileira e criando produtos inovadores.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Na maioria das situações de nosso cotidiano estamos rodeados de equipes, sejam elas equipes de limpeza, de comunicação, de transportes, de saúde, dentre outras. Em inúmeras vezes passam despercebidas por nós, pois muitas pessoas vivem no automático. A função de cada um dentro destas equipes, e claro até mesmo o seu posicionamento dentro de sua equipe é fundamental e deve ser feito da maneira correta, pois temos como dever estarmos preparados e prontos para realizar nosso papel.

Acima de tudo somos colocados a prova a cada dia, e isso é normal, e, para que tenhamos êxito devemos ser íntegros com nossa missão para o bem da equipe, pensando no conjunto e não apenas em si próprio, saber ouvir e saber colocar-se no lugar do outro, saber respeitar as diferenças, e ter o espírito de equipe, para fugir do individualismo, o que irá agregar para o crescimento de sua empresa e o crescimento de suas qualidades.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Segundo Glenn M. PARKER equipe “É um grupo de pessoas com alto grau de interdependência está direcionado para a realização de uma meta ou para a conclusão de uma tarefa, cria-se o conceito de Equipe. Em outras palavras, membros de uma equipe concordam com uma meta e concordam que a única maneira de alcançar essa meta é trabalhar em conjunto.”, ou seja, equipe nada mais é que pessoas interligadas com um propósito em comum, e, que se unem para alcançá-lo. Seja ele a realização de um trabalho escolar até o desenvolvimentos de um projeto para sua empresa.

Atualmente uma das características mais valorizadas no mercado de trabalho é saber trabalhar em equipe, há diversos benefícios na realização do trabalho em equipe para as pessoas e principalmente para a empresa. Alguns dos benefícios são o aumento da criatividade e do aprendizado, satisfação na participação das decisões e a possibilidade de autoavaliação. Existem algumas habilidades que são fundamentais para se trabalhar em equipe, as principais são saber administrar conflitos, comunicação, proatividade, inovação e confiança.

A administração de conflitos é um fator essencial, pois deve-se saber lidar com os conflitos do dia a dia da empresa, assim como saber conversar e conciliar as necessidades, gerando confiança e afeição a equipe. Da mesma forma que a comunicação entre gestores e colaboradores deve ser valorizada, já que é um fator super importante para tornar o ambiente agradável e produtivo e não haver grandes falhas devido má gestão das informações. Já a inovação é indispensável para o crescimento dos profissionais e da empresa, e principalmente para o alcance dos resultados com maior assertividade em menos tempo. E por último a confiança, que é o fator base para todos os outros, pois é com ela que você ganha espaço dentro da equipe e garante o sentimento de segurança dentro da mesma.

Além dessas habilidades citadas, há alguns comportamentos individuais que são essenciais para a boa convivência da equipe e do bem-estar da empresa, dentre elas estão o respeito a particularidades, controle das emoções, se atentar a críticas realmente produtivas e procurar conhecer a equipe em que está alocado.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Podemos perceber de acordo com os temas abordados no tópico anterior que a realização do trabalho em equipe agrega diversos benefícios tanto para o profissional quanto para a organização. No entanto, existem diversos desafios ao trabalhar em equipe e que devemos aprender a lidar com eles e saber contornar cada situação, de maneira a encontrar a solução adequada.

Dentro de um trabalho feito em conjunto podemos encontrar diversos empecilhos e obstáculos que podem acarretar em desentendimentos e brigas dentro da equipe, já que se trata da exposição de diversas opiniões e particularidades que podem ser distintas umas das outras. Muitas pessoas encontram dificuldades em aceitar opiniões e ideias divergentes das suas, o que acaba levando a desavenças, além das atitudes individualistas que muitas pessoas podem ter durante a realização de trabalhos e projetos e esquecendo o todo da equipe. Ao se trabalhar em equipe deve-se aprender a

ceder e a conciliar as opiniões e ideias de todos, de forma a não deixar nenhum integrante de fora, entrando em um consenso.

Alguns dos principais problemas e desafios enfrentados que podem acarretar em conflitos dentro de uma equipe são a falta de confiança entre os participantes, respeito, falhas na comunicação, falta de comprometimento de alguns ou todos os participantes e feedback.

- **CONFIANÇA:** mostra as pessoas que você confia no trabalho e no potencial delas, além de ser uma ótima motivação.
- **RESPEITO:** é essencial para todos os relacionamentos, dentro de uma equipe todos devem se respeitar e respeitar suas escolhas, opiniões e modos de agir.
- **COMUNICAÇÃO:** a comunicação de maneira clara e objetiva é um fator primordial, assim como saber a hora de falar e de escutar.
- **COMPROMETIMENTO:** o comprometimento dentro de uma equipe é importante para se obter bons resultados.
- **FEEDBACK:** o feedback e a pontuação dos problemas e erros cometidos são importante para o desenvolvimento da autoavaliação por parte de cada integrante e para as melhorias individuais e da equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Nesta etapa iremos abordar conteúdos com a finalidade de agregar conhecimento sobre a eficácia nas comunicações, sejam elas verbais, escritas, formais ou até mesmo informais, onde teremos como percepções a importância da veracidade do que se comunica. Comunicação está em tudo ao nosso redor, seja simples ou audaciosa, mesmo que com poucas palavras ou até mesmo nenhuma, transmite a você uma ideia, um pensamento, uma história. A eficácia nem sempre está em mensagens enormes mais sim no seu foco e no seu posicionamento correto.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização do léxico e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de transmitir uma mensagem específica em uma determinada situação. A atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além disso, afirma-se que a escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo.

A comunicação eficaz é aquela que atinge seus objetivos de maneira clara, precisa e utilizando o mínimo de recursos possível incluindo o tempo. Também é uma comunicação com essa característica aquela que não deixa dúvidas sobre a mensagem transmitida e que é verdadeiramente esclarecedora sobre o assunto tratado.

Nas empresas, é indispensável adotar essa forma de se comunicar com o objetivo de conseguir processos melhores e mais consistentes.

O Mural da Natura existe desde o início das atividades da empresa e integra o mix de veículos utilizados pela área de Comunicação Interna. Em 2002, ele foi

relançado com um novo projeto gráfico e editorial, mais ágil, moderno, colorido e de fácil leitura.

Feito em acrílico e metal, o Mural é composto de um conjunto de peças integradas. Possui editorias para os diferentes assuntos abordados no dia-a-dia (ver descrição detalhada a seguir), ímãs de fixação e papelaria coloridos para identificar cada uma delas.

Ele fica exposto em locais estratégicos das duas unidades da Natura, nas cidades de Cajamar e Itapecerica, em São Paulo. É atualizado diariamente e sempre que a empresa tem novas informações para os colaboradores. A localização em espaços de alta circulação permite que seja lido enquanto as pessoas esperam os elevadores, na hora do café, na entrada das fábricas ou na saída do restaurante.

O Mural privilegia a divulgação das notícias do dia-a-dia, com informações sobre a vida funcional das pessoas e as novidades da empresa.

Como afirma Francisco Gaudêncio Torquato do Rego (1986, p. 130).

“Suas vantagens podem ser medidas sob diversos ângulos. Em primeiro lugar, o público interno é o grupo que está mais próximo à empresa. O seu comportamento no ambiente desempenha um papel decisivo em sua vida. Qualquer mensagem que diga respeito ao seu trabalho influencia seu comportamento. A publicação interna é o único veículo de comunicação que traz mensagens cujas fontes podem ser os próprios funcionários”.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor. Ela precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada.

Veja alguns elementos que compõem a comunicação eficaz, para que se estabeleça um processo comunicacional:

- **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:** enfim, a mensagem é basicamente o conjunto de informações que são transmitidas.

Comunicação Formal

No caso das situações que exigem um modo formal de se comunicar, é preciso atentar para alguns critérios, como o público para o qual estamos nos dirigindo e o tempo de fala.

A linguagem formal é uma linguagem menos pessoal do que a informal. É usada quando se escreve para fins profissionais ou acadêmicos, como atribuições universitárias. A linguagem formal não usa coloquialismos, abreviações ou gírias.

Usamos principalmente linguagem formal ao escrever, como em artigos acadêmicos, e-mails comerciais ou relatórios. No entanto, a linguagem formal também é utilizada em casos de palestras ou apresentações.

Alguns requisitos que temos que nos atentar ao fazer uma Comunicação Formal é: Conhecimento do assunto, Tempo, Prática leva à perfeição, envolver o público.

Comunicação informal

Quando estamos entre amigos, família e colegas mais próximos de trabalho, raramente nos preocupamos com a forma como estamos falando. Nessas situações, estamos confortáveis e despreocupados, comunicamo-nos.

A linguagem informal é mais casual e espontânea, fugindo um pouco das normas gramaticais.

Ele é usado principalmente quando falamos de forma mais impulsiva e casual, como em conversas com família e amigos. O tom da linguagem informal é mais pessoal do que da linguagem formal.

Porém, a linguagem informal não é usada apenas quando falamos. Podemos usar linguagem informal também quando escrevemos, como por exemplo, em um cartão postal para um membro da família ou uma mensagem de texto para um amigo. Algumas publicidades também utilizam desse tipo de linguagem para causar efeito e atingir o público-alvo.

Diferenças entre comunicação Formal e Informal

A diferença da linguagem formal e informal está no contexto em que elas são utilizadas e nas escolhas das palavras e expressões usadas para comunicar.

A linguagem formal está ligada ao uso das normas gramaticais, enquanto a linguagem informal é mais livre, sendo mais utilizada em situações cotidianas.

A comunicação oral, seja ela formal ou informal, faz, inevitavelmente, parte de nossas vidas. No meio profissional, usamos a palavra falada a todo momento para muitas situações, que vão desde um contexto extremamente informal até uma situação oposta, totalmente formal:

- Participar de reuniões;

- Expor produtos e serviços;
- Ministras aulas;
- Apresentar pessoas e solenidades;
- Prestar homenagens;
- Dar entrevistas;
- Fazer entrevistas de emprego;
- Participar de reuniões sociais;
- Falar ao telefone.

Condução e Participação de Reuniões

Ter objetivos definidos, planejar o tempo e listar as pessoas indispensáveis na tomada de decisão são fundamentais para conduzir bem ou participar mais efetivamente de uma reunião.

Abra a reunião clarificando os objetivos, certifique-se de que todas as pessoas presentes agrega algo ao tema abordado e que concordam no tempo proposto para a discussão. Deixe os objetivos e a pauta escrito e visíveis durante toda a reunião.

Métodos de Apresentação

Há vários métodos para se fazer uma apresentação formal. Os mais utilizados e tradicionais são:

- Improvisos;
- Leitura;
- Memorização.

Improviso: Ocorre quando precisamos fazer uma apresentação rápida sobre um tema que se domina. Recomenda-se só escolher esse método no caso de uma apresentação rápida.

Leitura (Apresentação lida): Ocorre quando se tem e utiliza um material de apoio para leitura. Essa opção pode ser bastante entediante se predominar ou dominar totalmente uma apresentação.

Memorização: É a maneira mais difícil de realizar uma apresentação, pois exige muita segurança em relação ao tema abordado. No entanto, o melhor método para prender a atenção do público é estar confortável com o assunto, de forma a variar entre esses métodos: a utilização do roteiro possui em seu material de apoio a leitura de trechos significativos e a memorização de conceitos, improvisando de acordo com as reações do público. Assim, a apresentação será mais dinâmica e o orador demonstrará segurança e domínio do assunto abordado.

4. CONCLUSÃO

Em virtude dos fatos mencionados entende-se que o Comportamento Humano nas Organizações, trata-se da maneira que nos comportamos quando estamos participando de alguma equipe. E mesmo que passe despercebido, participamos de equipe de comunicação, de transporte, de saúde, dentre outras. Muitas pessoas estão vivendo no automático e acabam não percebendo a importância de muitas pessoas e funções nas equipes, porém cada pessoa tem uma função extremamente importante em sua equipe. O trabalho em equipe é de extrema importância para o desenvolvimento da empresa e do profissional, seja para produzir mais e/ou ter uma harmonia entre as pessoas e para um ambiente melhor.

Existem diversas dificuldades em trabalhar em equipe e elas podem ocasionar em desentendimentos e brigas dentro da equipe, na exposição de diversas de opiniões ou por particularidades distintas. No entanto ao trabalhar em equipe deve-se aprender a ceder e a conciliar opiniões e ideias.

A eficácia na comunicação tanto escrita como oral, é aquela compreendida por quem está recebendo a mensagem, mesmo sendo de uma comunicação formal e informal. A comunicação formal é mais voltada para reuniões de serviços, palestras, mas sempre que usar esta comunicação temos que ter conhecimento do assunto, envolver o público e ter um tempo estimulado. A comunicação informal é casual e espontânea não seguindo as normas gramaticais, é como se estivesse falando entre amigos, familiares e colegas mais próximos do trabalho.

A comunicação entre equipes no contexto organizacional é fundamental e deve-se ter a confiança entre todos, respeito e uma comunicação eficaz e assertiva sendo formal ou até mesmo informal, buscando a melhoria da equipe o tempo todo.

Portanto, percebe-se que ter um bom relacionamento entre todos da equipe é fundamental, e, a comunicação deve ser clara e de maneira íntegra, já que falhas na comunicação pode ocasionar em diversos problemas no funcionamento da organização.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Patrícia Bonfim de. As 6 Maiores Dificuldades de Realmente se Trabalhar em Equipe. **Linked in**, 12 Maio 2016. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar/?originalSubdomain=pt>>. Acesso em: 16 Jun. 2020.

BRAIL, Definição de Equipe. **Portal e Educação**, Disponível em : <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/definicao-de-equipe/16622>>. Acesso em: 15 Jun. 2020.

BRAIL, Vantagens do trabalho em equipe. **Portal e Educação**. Disponível em : <<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/vantagens-do-trabalho-em-equipe/11089>>. Acesso em: 15 Jun. 2020.

BRASIL, 5 habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe. **Administradores**, 26 Jun. 2013, Disponível em: <<https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe>>. Acesso em: 15 Jun. 2020.

BRASIL, Linguagem formal e linguagem informal. **Diferença**, Disponível em: <<https://www.diferenca.com/linguagem-formal-e-linguagem-informal/>>. Acesso em: 16 Jun. 2020.

CATHO COMUNICAÇÃO, Como conduzir uma reunião. **Catho**, 23 Jul. 2012. Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/dicas-emprego/comportamento/como-conduzir-uma-reuniao/>>. Acesso em: 16 Jun. 2020.

Disponível em: <https://sagahcm.sagah.com.br/sagahcm/sagah_ua_dinamica/19165309#leia>. Acesso em: 16 Jun 2020.

ESTEVES, Sofia. Estas são as competências essenciais para o trabalho em equipe. **Exame**, 14 Jan. 2019. Disponível em: <<https://exame.com/carreira/estas-sao-as-competencias-essenciais-para-o-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 16 Jun. 2020.

IBC, Equipe. A Importância da Comunicação Eficaz nas Organizações. **IBC**, 14 Dez 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>>. Acesso em: 16 Jun. 2020.

INNOVIA, 5 Tendências sobre comunicação eficaz. **Innovia**, Disponível em: <<https://www.innovia.com.br/blog/comunicacao/5-tendencias-sobre-comunicacao-eficaz/>>. Acesso em: 15 Jun. 2020.

JOVANA, Samanta. O que é uma Comunicação Eficaz e o que ela pode fazer por negócios?. **Comunidade**, 18 Out. 2018. Disponível em: <<https://comunidade.rockcontent.com/comunicacao-eficaz/#:~:text=Uma%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20eficaz%20%C3%A9%20quando,metade%20ou%20de%20maneira%20errada.>>. Acesso em: 15 Jun. 2020.

NOBLE, Debbie Mello. **Comunicação e Expressão**. Soluções Educacionais Integradas, 2020.

REGO, F.G.T. do. **Comunicação Empresarial/ Comunicação Institucional**. Summus Editorial. 1986, p. 130.