



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

E

PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ADMINISTRAÇÃO

e

PROCESSOS GERENCIAIS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO E PROCESSOS GERENCIAIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ADMINISTRAÇÃO E PROCESSOS GERENCIAIS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

RAFAEL TIAGO MALASPINA, RA 1012020100444
RENAN CARVALHO E CAMACHO, RA 1012020100381

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	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO

O presente projeto tem por objetivo aplicar de forma real os conhecimentos adquiridos durante o módulo de cenários organizacionais. Através da aplicação real dos conhecimentos sobre uma empresa.

A empresa escolhida foi a Iberia Industria de Embalagens. A análise de todo o seu contexto organizacional, incluindo trabalho em equipe e os meios de comunicação são os tópicos a se elucidar durante todo o desenvolvimento do presente trabalho.

Através de relatos encontrados na internet em seu site e com entrevista realizada com seus colaboradores. Propõe-se chegar a uma conclusão satisfatória de cada tópico abordado e uma visão ampla de seu cenário organizacional.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Empresa Ibéria Indústria e Embalagens Ltda, localizada na Rodovia SP225, Km 4 - Gallardo, SP, 13860-970, CNPJ: 57.940.546/0002-20, tendo como atividade econômica principal a fabricação de chapas de embalagens de papelão ondulado.

Presente no mercado de papelão ondulado há mais de 30 anos a Ibéria Indústria e Embalagens Ltda. acredita na força do relacionamento transparente com seus colaboradores, fornecedores e clientes.

Com esta filosofia a Ibéria tornou-se uma das mais respeitadas fornecedoras de embalagens do segmento, sempre prezando pela eficiência, qualidade e sustentabilidade.

Políticas e ações comprometidas com a segurança e saúde do colaborador, meio ambiente, finanças e comunidade são peças fundamentais que sustentam o nosso desenvolvimento e garantem aos nossos clientes uma parceria confiável e de sucesso.

Somos uma empresa em constante crescimento e para isso contamos com um amplo parque industrial, profissionais capacitados e uma gestão que permite oferecer ao mercado uma capacidade produtiva de 9.000ton./mês (A EMPRESA - IBÉRIA, 2020).

3. PROJETO INTEGRADO

O presente projeto relaciona duas unidades de estudo, que serão aplicadas no contexto em que se encontra hoje, a Ibéria.

Comportamento humano nas organizações visa estudar os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

Comunicação e expressão visa estudar os aspectos relacionados a boa comunicação dentro do âmbito organizacional. Quem fala e quem escuta, quem transmite uma mensagem e quem a recebe. Relacionando dessa forma os pontos de falha nessas comunicações e quais os possíveis problemas que isso acarreta e como lidar com eles.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença em uma empresa.

Obtenção de resultados, realização de objetivos, relação interpessoal construtiva e sucesso são algumas das vantagens em trabalhar em equipe. As empresas no mercado atual buscam, cada vez mais, um perfil profissional que saiba gerenciar essa habilidade.

Pessoas que conseguem manejar o trabalho em equipe apresentam um alto nível de satisfação e ajudam na obtenção de resultados. O trabalho em equipe harmonioso resulta em maior rapidez e eficiência no ambiente corporativo.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Defini-se equipe através da análise de Glenn M. PARKER (escritor de best-seller, tipo “O Poder das Equipes”), “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”.

Conforme citado anteriormente o trabalho em equipe precisa ser harmonioso e eficaz. Na empresa em questão, Ibéria, todos os setores são compostos por equipes. Por exemplo: Financeiro, Contabilidade, Marketing, Compras, comercial etc.

Todas essas equipes possuem um coordenador que é o líder e gestor da equipe em questão. O andamento da equipe e a entrega de resultados vem da motivação dispensada sobre a equipe através da pessoa do coordenador.

Todos os membros da equipe são submetidos periodicamente a análise de desenvolvimento e de entrega de resultados. A fim de obter a máxima entrega e produtividade de todos os colaboradores.

Todas as tarefas dentro das equipes são divididas e todos os seus membros buscam um bem maior que são as metas estabelecidas, geralmente uma vez por mês. Cada um desempenha seu papel e no fim tudo gira de forma harmoniosa. Buscando sempre a entrega de resultados e atingir todas as metas.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Quando fala-se em equipe a primeira imagem que vem a cabeça é “pessoa” ou o “ser”, o que conseqüentemente gera relacionamento. Quando se trata do trabalho em equipe, realmente não é diferente. Quanto mais pessoas envolvidas em uma equipe, mais dificuldades para se obter o resultado esperado.

Todas as principais dificuldades de se trabalhar em equipe vem das dificuldades de relacionamento, e da personalidade implícita em cada pessoa que compõe o todo da equipe.

O primeiro ponto que observa-se aqui, é a confiança. Uma equipe precisa de pessoas que desempenhem suas funções e tarefas e que não seja necessário que ninguém refaça o que já foi feito. Confiança no trabalho do outro é fundamental. Na empresa escolhida Ibéria, se não houvesse confiança entre as equipes do financeiro e compras por exemplo, como esse sistema poderia funcionar?

Outro ponto importante é a humanidade, é necessário ter um olhar humano sobre o outro e entender além de suas necessidades profissionais, também as pessoais. Humanidade vem muito relacionada com Respeito que é outro ponto importantíssimo para que o trabalho em equipe aconteça de forma eficiente.

Na empresa escolhida, além de profissionais competentes temos gestores de equipes que os motivam e lideram a equipe de forma a sanar as dificuldades de relacionamento e de ruídos na comunicação. Entre a própria equipe e entre as outras equipes também.

Desta forma a dinâmica de equipes funciona muito bem na Ibéria, trazendo eficácia e entrega de resultados impecáveis. Cada funcionário com suas metas individuais, cada equipe com suas metas, e a empresa atinge os resultados esperados antes dos prazos.

Usando o presente trabalho como exemplo, não tivemos problemas em lidar em equipe. Confiamos um no trabalho do outro, e lidamos sempre com respeito com todos os problemas que apareceram ao longo da elaboração. Trazendo como resultado, o presente trabalho finalizado.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

O tema Comunicação e Expressão que abordaremos neste módulo, tem a ver com uma via de duas mãos, ou seja, quem fala e quem escuta.

Dessa forma, é necessário que quem está recebendo a mensagem, consiga compreender o correto sentido do que lhe está sendo comunicado pelo interlocutor, e, é deste ponto que surgem os problemas potenciais, os quais estão ligados a questões/relacionamentos familiares, de trabalho, na escola e em todas as outras relações que contemplamos no dia a dia.

A comunicação pode ocorrer de forma escrita e oral, e discorreremos sobre esse dois pontos nos itens abaixo.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita ocorre quando dois ou mais indivíduos trocam mensagens entre si, o que ocorria anteriormente, por cartas, fax , etc. Hoje em dia, as redes sociais realizaram uma revolução nas formas de comunicação, colocando em contato pessoas de todas as partes do globo terrestre, de maneira muito rápida e eficaz.

As organizações, também tiveram seus benefícios ocasionados com a evolução da comunicação. Assim, uma comunicação tem de um lado o Emissor, que é a pessoa que pretende emitir e enviar uma mensagem/comunicação, e esta, se forma em um primeiro momento, pelo desenvolvimento de uma idéia a ser comunicada, ou seja, a idéia de conteúdo da mensagem, passando para o momento onde há uma codificação da mensagem, que são as idéias que serão embutidas no que foi escrito. Deste ponto passa para a transmissão da mensagem, que poderá ser feita de várias formas, que neste caso será a escrita. Aqui, termina a parte que está incumbida ao emissor da mensagem/comunicação, momento onde ele envia/encaminha a mensagem para o receptor.

O receptor irá receber a mensagem, para poder decodificá-la, ou seja, tentar compreender todas as idéias embutidas na mensagem, para que possa aceitar ou não, a mensagem que recebeu. A questão da aceitação é importante, principalmente dentro de uma organização, pois é o que faz com que o receptor coloque em prática o que foi comunicado. Assim, após aplicar o conteúdo da mensagem o receptor poderá avaliar os detalhes positivos e negativos do que foi aplicado, e retornar a mensagem para o emissor realizando um feedback, ou seja, informando ao emissor os pontos que deram certos e os problemas que formaram causados.

Há dois destinos para a comunicação/mensagem, ou seja, a comunicação é encaminhada normalmente para dois lugares distintos: Área Interna e/ou Externa da organização. A comunicação interna de uma organização, que é realizada entre os colaboradores pode ocorrer via, comunicados gerais, que são expostos em lugar que todos os colaboradores têm acesso, e possam tomar ciência da mensagem e comunicados pessoais, que serão encaminhado diretamente ao indivíduo destinatário, podendo ser escrita em papel/carta ou por email, que se tornou um método seguro e eficiente de comunicação entre pessoas, organizações e com muita eficiência, pois documenta o envio e recepção do comunicado.

E, a comunicação externa, estaria relacionada ao marketing, que é a mensagem/idéia de um produto inserido no mercado, quer transmitir à seus clientes e consumidores.

Na Ibéria, organização ora estudada, a comunicação interna entre seus colaboradores, funcionários e equipes são realizadas por escrito, via email, que é a comunicação virtual, onde fica documentado tudo o que foi acertado entre as partes, trazendo segurança para todos. A comunicação entre a gerência e os líderes das equipes são realizadas através de reuniões, e o conteúdo do que ficou resolvido nestas reuniões é transmitido via email para os líderes.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral é muito utilizada nas relações do dia a dia, bem como nas organizações também. Nas organizações, este tipo de comunicação ocorre com maior intensidade nas reuniões, onde todo o conteúdo é tratado de forma verbal, uma vez que onde há discussões entre gerência e equipe de forma horizontal, por mais que haja tópicos a serem discutidos o resultado se formará durante a reunião. Pode acontecer de ser feito um documento para aquela reunião para deixar acertado o que foi decidido, mas também pode ser reunião rotineira que não necessite de um tipo de documento deste.

Há uma divisão entre comunicação informal e formal. A comunicação informal é aquela que utilizamos no dia a dia, com pessoas próximas, conhecidas, que estamos habituados ao contato, onde podemos estar muito próximos ao outro interlocutor, na questão de distância, quando falamos. Com essas pessoas, podemos não utilizar o enunciado correto das palavras, podendo inclusive utilizar gírias.

Por outro lado, a comunicação formal tem como uma de suas características a distância em que duas pessoas conversam, não podendo ser muito próxima. Outra característica é a emissão correta das palavras com o intuito de construção de uma idéia, já que as palavras têm mais de um significado, por isso é importante compreender o contexto em que elas estão sendo empregadas. Pode ser agregado, às idéias formadas e transmitidas pelas palavras, as dicas sociais, que são pequenos pedaços de informações que influenciam a maneira como as pessoas reagem a comunicação.

Em uma reunião, duas ou mais pessoas podem divergir de opiniões e não conseguirem estabelecer uma via de duas mãos, onde uma escuta enquanto a outra fala polarizando as opiniões e dessa forma não sendo

possível chegar a um denominador comum. Quando isso ocorre, é natural que a parte que se sinta ofendida abandone todo o raciocínio lógico e passe a agir apenas em uma postura defensiva, para não perder seus argumentos. Pode acontecer também, que o conteúdo da reunião trate de valores totalmente contrários ao que você acredita e defende, e isso gera uma dissonância cognitiva, e o indivíduo que se encontra nesta situação tende a tentar remover questão geradora.

As pessoas que emitem suas opiniões tem que ter cuidado ao fazerem, pois tudo o que falam, os sinais dados por gestos e outros podem ser interpretados por quem recebe e revelar coisas que talvez o emissor não tinha a intenção de revelar. Ao ter este cuidado você caminha para preservar sua aparência, que tem a ver com valores estimados por sua personalidade.

Na Ibéria, as reuniões são previamente agendadas e comunicadas a todas as pessoas que deverão estar presente. E transcorre de forma coordenada, tendo um roteiro a ser seguido, onde cada colaborador terá o momento correto a se manifestar. Apesar deste roteiro e das regras, com frequência ocorrem discussões onde muitas vezes o roteiro não é seguido. O gerentes permitem estas quebras de roteiros pois na maioria das vezes ocorre na busca de melhores resultados para o setor em debate.

4. CONCLUSÃO

No trabalho supra realizado, foi feito, com bastante detalhes a descrição da empresa Ibéria, que foi utilizada como base para análise neste trabalho. Foram abordadas teorias sobre o comportamento humano dentro das organizações, de qual forma as equipes trabalham e se relacionam, e suas dificuldades, bem como foi identificado dentro da empresa este conteúdo teórico, na prática. Da mesma forma, falou se em comunicação e expressão, abordando a eficácia da comunicação escrita e também da oral, suas características e como elas são aplicadas na empresa em questão.

Um tema que tem um vasto material a ser pesquisado, muito atual e relevante para a formação acadêmica do grupo. Nos colocou em contato frequente para que pudéssemos realizar um bom trabalho, colocando em prática a nossa comunicação.

REFERÊNCIAS

N5532c Newstrom, John W. Comportamento organizacional (Recurso Eletrônico): o comportamento humano no trabalho / John W. Newstrom; tradução: Ivan Pedro Ferreria Santos; revisão técnica: Carlos Tasso Eira de Aquino. 12. ed. - Dados eletrônicos. - Porto Alegre : AMGH, 2011. p. 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11.

GUILHERME DEMÉTRIO DA SILVA , colaborador da empresa “Ibéria industria de embalagens” no setor financeiro, in: entrevista fornecida aos elaboradores do trabalho em 10/06/2020.

TRABALHO EM EQUIPE - COMO LIDERAR UMA EQUIPE - sbcoaching
- disponível em
<<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar> > acesso em
16/06/2020 as 13:20

AS 6 MAIORES DIFICULDADES DE SE TRABALHAR EM EQUIPE -
matéria de Patricia Bonfim de Aguiar via linkedin - disponível em
<<https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar/?originalSubdomain=pt>> acesso em 16/06/2020 as
13:50

ANEXOS