



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
LOGÍSTICA**

PROJETO INTEGRADO

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

ULTRA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

LOGÍSTICA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ULTRA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

JULIA M. L. DA SILVA,	RA 1012019100510
LEANDRO M. V. JUNIOR	RA 1012020100776
MARCELO L. R. FILHO	RA 1012020100341
RAFAEL H. T. DA SILVA	RA 1012020100730

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
ANEXOS	16

1. INTRODUÇÃO

Para a realização deste projeto, o Grupo Ultra foi escolhido para mostrar suas informações sobre os temas abordados, tais como, a descrição da empresa, o comportamento humano, as dificuldades e as maneiras corretas de como deve ser o trabalho em equipe.

A comunicação e expressão no ambiente de trabalho, tem grande importância na relação entre os colaboradores, portanto a eficácia na comunicação escrita e oral deve ser fundamental no dia a dia da empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Com o nome empresarial ULTRAPAR PARTICIPAÇÕES S/A o Grupo Ultra possui o CNPJ, 33.256.439/0001-39, com a matriz localizada na Av. Brig. Luiz Antônio 1343, Bela Vista, São Paulo.

O ULTRA é um grupo de investidores, que atua na área de empresas de energia e gás, que investe em gerar resultados consistentes e contribuir com o progresso social. Atuando há mais de 8 décadas, a trajetória do grupo Ultra é marcada pelo seu legado e pioneirismo, na adoção das melhores práticas de governança corporativa.

O Grupo Ultra é de capital aberto desde 1999, e negocia ações nas bolsas de valores de São Paulo, a B3 S.A. (Brasil, Bolsa e Balcão), e de Nova Iorque, a NYSE (UGP). As atividades de controladoria, *facilities*, tecnologia da informação e recursos humanos estão centralizadas em Campinas (SP), no novo Centro de Serviços Compartilhados. A *holding* do Grupo é responsável pelas atividades de tesouraria, relações com investidores, fusões e aquisições, auditoria interna, planejamento financeiro, planejamento estratégico, riscos, compliance e jurídico.

3. PROJETO INTEGRADO

Este projeto abordará sobre a comunicação e expressão e o comportamento humano nas organizações. Baseado nas informações disponibilizadas pelo Grupo Ultra, será mostrado como é realizado o trabalho em equipe, e como a eficácia na comunicação escrita e oral é importante nas empresas.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O capital humano é cada vez mais valorizado nas organizações, sendo assim, entender o comportamento individual de cada colaborador é de extrema importância para a saúde da companhia. Devemos entender que capital humano é o conjunto de conhecimento, competência, atitude e capacidade para inovar favorecendo a realização de trabalho de modo a produzir valor econômico.

Com a globalização, o aumento da população mundial e a crescente demanda do mercado, as organizações passam por um momento de mudanças organizacionais, especialmente no que diz respeito à importância dada aos colaboradores. Isso porque, o comportamento humano dentro das organizações também mudou, exigindo dos líderes e gestores o desenvolvimento de novas habilidades lembrando que não existe um único fator que determine o comportamento humano, ele é determinado pela junção e equilíbrio entre diversos itens, experiências, mudança de humor e até mesmo o ambiente em que se está inserido.

O estudo do comportamento humano nas organizações pode dividir os colaboradores em quatro grandes grupos (catalisador, controlador, apoiador e analítico). Isso ajuda o líder a extrair o melhor das pessoas, garantindo um desenvolvimento econômico e social mais eficiente para as companhias.

- Catalisador: indivíduo criativo, motivado pelo reconhecimento, o que o coloca em uma posição de destaque e de líder. Apesar disso, tem dificuldades com disciplina

e moderação e uma tendência a gostar de coisas exclusivas que o diferencie dos demais.

- Controlador: focado basicamente em resultados efetivos, motivado essencialmente pela realização, esse tipo de colaborador tende a ser dinâmico e eficiente. Com um lado crítico, costuma ter dificuldade em ouvir os outros e esperar a hora certa de executar algo.
- Apoiador: este indivíduo garante o convívio harmônico e é considerado amável, compreensivo e sempre disponível. No entanto, tem grande dificuldade em dizer não e trabalhar com metas e objetivos, o que torna o trabalho em equipe mais difícil.
- Analítico: disciplinado e sério, este tipo de colaborador é apegado às regras, o que o torna confuso e perfeccionista aos olhos dos colegas. Essa necessidade de segurança e estabilidade também é uma barreira na hora de tomar decisões rápidas ou que tenham algum tipo de risco.

Quando os perfis são analisados, a tendência é aplicar mudanças e ações a fim de melhorar os pontos críticos de cada um desses grupos e transformar a equipe como um todo. No entanto, é preciso que os colaboradores não percam a sua essência.

A criação de tarefas organizacionais também auxilia o bem-estar organizacional e comportamental dos colaboradores, dentre estas tarefas podemos destacar a definição dos objetivos organizacionais, a criação de um planejamento estratégico, avaliações de desempenho das pessoas, gerenciamento de equipes, liderança, treinamento e desenvolvimento, motivação, programação do trabalho, delegação de responsabilidade e até mesmo uma mudança organizacional.

Para o grupo Ultra a gestão de pessoas é um dos cinco pilares de sustentabilidade da companhia, pois o capital humano é um componente central na trajetória de crescimento. Tendo como modelo de gestão de pessoas a busca de um suporte para a estratégia organizacional, que possibilite reconhecer e recompensar equipes e líderes com desempenho e comprometimento superiores.

O objetivo da gestão de pessoas é manter e atrair os bons profissionais, e também apoiar seus funcionários em desenvolvimento e plano de carreira. Para obter esse ciclo completo, iniciativas devem ser tomadas, como, programas de estágios, treinamentos e

até um plano de aposentadoria, onde seus colaboradores são incentivados a desenvolver suas carreiras na empresa, podendo realizar migração entre diferentes áreas e negócios.

No Grupo Ultra a gestão de pessoas é direcionada a partir de um olhar integrado para o nível de liderança (visão sistêmica, orientação para o cliente, mentalidade multinegócios, foco em resultados, alinhamento de interesses e autonomia com responsabilidade). O foco é o desenvolvimento de líderes e equipes alinhados a um modelo que possa conduzir o crescimento do Ultra no futuro.

Outros aspectos diferenciais na Ultra em relação aos seus colaboradores estão na disseminação de conhecimento, formação para liderança e sua busca para novos talentos. A disseminação de conhecimento, tem o intuito de promover continuamente o desenvolvimento pessoal, profissional, e coletivo dos funcionários a Ultra criou programas de ensino para seus funcionários (Portal do Conhecimento Ultra, a Escola de Formação Ipiranga, o Portal DNA Oxitenó, o VBS (Value Based Selling) e GTD (Getting Things Done), a Academia Ultragaz e a Academia Online, os Treinamentos de Segurança e Meio Ambiente Ultracargo e a Plataforma DNA Extrafarma.)

O Programa Essência Ultra foi criado para apoiar a formação de um novo referencial de liderança, com o intuito de desenvolver os líderes do grupo. Os seus conteúdos são customizados a partir do direcionamento do Modelo de Negócios Ultra e das suas competências a serem desenvolvidas.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Independentemente do tamanho ou quantidade de funcionários, a maioria das empresas atualmente se preocupa com a eficácia do atendimento e a qualidade de seus serviços. Portanto, o investimento em potencial humano vem crescendo cada vez mais pelas empresas, com o intuito de aumentar o nível de satisfação dos colaboradores com a empresa e a motivação entre eles. A motivação desperta a inovação, competência e satisfação nos colaboradores. Uma vez motivado automaticamente seu comportamento muda, trazendo a satisfação com o trabalho.

Para saber trabalhar em equipe, é necessária muita aprendizagem para obter bons resultados. Toda corporação é desenvolvida por seus membros tornando-se uma equipe, que nada mais é do que um grupo de colaboradores que efetuam tarefas para conseguir resultados. É preciso desenvolver estratégias, para a criação de uma visão de futuro entre os colaboradores, receber apoio dos membros da diretoria, motivar e contribuir para o reconhecimento profissional de cada colaborador. Produzir canais de comunicações, formais e informais para manter um ambiente de trabalho harmonioso. Buscar melhorias no desempenho, são resultados de um bom incentivo no ambiente de trabalho.

O papel do líder é fundamental para a equipe, pois é ele que determina a ação do grupo, e este é o maior desafio para os empreendedores. A cultura organizacional é o conjunto de hábitos, tais como, valores, normas, expectativas e atitudes compartilhadas por todos os membros de uma corporação.

A Gestão de Pessoas vem na direção do comportamento organizacional. Assumindo a missão de traçar o comportamento humano e as relações interpessoais no ambiente de trabalho, a gestão de pessoas busca sempre a interação para a compreensão do comportamento organizacional, que concentra em conquistar, desenvolver e aplicar o conhecimento e as competências das pessoas.

Portanto o trabalho em equipe busca ajuda na gestão de pessoas, sendo assim podendo contribuir para o discurso de que o comportamento organizacional tende a mudar quando os membros são reconhecidos como membros dignos de confiança, demonstrando os valores e méritos que ele merece, desta forma colaboram para melhoria do processo, com qualidade e eficácia.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O trabalho em equipe atualmente é indispensável visto que atualmente precisa-se da cooperação de todos para o alcance do objetivo da empresa. Mas em contrapartida são

encontrados diversos desafios ao se trabalhar com pessoas que possuem opiniões, comportamentos e culturas diferentes das nossas.

Apesar do trabalho em equipe seja mais distribuído e ser entregue com mais rapidez, as personalidades distintas serão sempre encontradas por todos. Algumas dificuldades encontradas são:

- Confiança
- Respeito
- Comunicação
- Comprometimento e Proatividade
- Humildade
- Feedback

Essas dificuldades podem interferir na produtividade e na motivação de cada funcionário. A empresa ao se deparar com estas atitudes vindas dos colaboradores podem e devem tomar providências para cessar os problemas.

Ao encontrar-se em meio aos problemas com os funcionários o RH da empresa tem um papel fundamental para a solução do problema onde os profissionais que trabalham neste setor são psicólogos e tem como foco e estimulação dos colaboradores; deve funcionar como um respaldo para os trabalhadores.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

O sucesso de uma empresa está diretamente ligado a forma e a efetividade em que a comunicação e a expressão é utilizada dentro da mesma. São instrumentos que podem fortalecer e alavancar a imagem da empresa, bem como é fundamental no ambiente interno dentro dela entre seus colaboradores, para manter uma boa relação entre eles e obter eficácia nos planos e procedimentos da firma.

A comunicação e expressão age de acordo com a necessidade da empresa, onde montaram um plano de trabalho adequado à cada organização, fazendo com que os colaboradores entreguem resultados cada vez mais eficazes.

Com a popularização da internet, a comunicação empresarial tem passado por mudanças, ficando cada vez mais criativa, eficientes e simples. Tem como objetivo a sobrevivência e a manutenção da empresa, tanto internamente quanto externamente.

A comunicação empresarial também sofre alguns desafios que prejudicam o bom funcionamento do processo e dificultam o andamento de outros, podemos destacar:

- Barreiras Semânticas: quando o diálogo não é comumente utilizado por todos do grupo
- Barreiras Psicológicas e Pessoais: consideradas as mais difíceis de se eliminar, esta barreira está diretamente ligada ao colaborador e de como ele encontra-se no estado psicológico, o seu mau humor pode comprometer seu rendimento e até mesmo a convivência com os outros colaboradores.
- Barreiras físicas e geográficas: distâncias, ruídos e dificuldades de deslocamento também atrapalham o desempenho.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A linguagem escrita é muito ampla, cheia de variações linguísticas e diversas interpretações semânticas, portanto exige planejamento. As palavras devem ser muito bem empregadas no contexto a que pertencem, para não distorcer a significado da mensagem ou gerar ambiguidade. É imprescindível também que o emissor da mensagem saiba analisar o público alvo de cada mensagem, procurar manter a concisão, manter clareza e objetividade. Por exemplo: Uma mensagem ou um texto quando bem elaborado e com uma linguagem coloquial, pode apresentar maior impacto do que uma carta tradicional. Portanto quanto maior o domínio da escrita, maior sua eficácia, tanto da parte do emissor quanto do receptor.

A hierarquização das informações é também de suma importância na comunicação empresarial escrita, principalmente para estabelecer metas e prioridades. Saber direcionar quais são as prioridades e as informações mais importantes, e também eliminar as que são irrelevantes, bem como dar menos importância ao que não for tão pertinente.

Na atualidade, com o advento da internet, os principais meios de comunicação escrita são e-mails e aplicativos de mensagens, onde geralmente é utilizado uma linguagem mais informal (porém com seriedade), entretanto deve-se analisar sempre para quem a mensagem será direcionada.

Saber como transmitir uma mensagem negativa é um recurso fundamental também na comunicação escrita. Buscar sempre iniciar a mensagem de maneira positiva, pontuar os aspectos negativos sem dar uma ênfase exacerbada, e procurar concluir a mesma de maneira também positiva e motivadora.

O Grupo Ultra, por ser uma empresa voltada a investimentos na área de energia e gás, e por abordar um público majoritariamente mais adulto e sério, exige uma comunicação mais formal, culta e direta, prezando pela transmissão clara das informações, utilizando também de recursos visuais como gráficos e tabelas. Contudo,

seu site contém informações para diversos tipos de público, com uma linguagem mais coloquial e abrangente. A mesma também utiliza muito de recursos audiovisuais, que são mais abrangentes, com linguagem mais popular e informal, que atingem diversos tipos de público.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral dentro do ambiente organizacional aborda uma diferença entre comunicação formal e informal, e exige diversas técnicas para obter maior eficácia.

Geralmente adotamos a comunicação mais informal em ambientes que estamos familiarizados, somos conhecidos e onde há uma maior convivência e intimidade. Dentro do ambiente interno da empresa, pode-se adotar um diálogo mais informal e neutro dependendo do contexto, e podemos nos comunicar de maneira mais tranquila e despojada com nossos colegas, como em reuniões internas, um encontro para discussão de ideias etc., mas sempre com seriedade.

Já na comunicação oral formal, é um método mais complicado e que exige certo planejamento. Em uma palestra, reunião, devemos elaborar técnicas para que a mesma seja menos longa, menos desgastante, uma linguagem mais adequada, que atinja da melhor maneira possível o público para que se dirige, e seja mais eficaz possível.

Sempre devemos desenvolver pautas para nos orientar, buscar sempre seguir a mesma. Controlar também o tempo de fala é de grande necessidade nesse tipo de comunicação, saber elencar um assunto ao outro e o tempo de cada um. Instigar as pessoas a participarem por meio de questionamentos, comentários, brincadeiras é excelente para uma comunicação oral, como uma palestra, por exemplo.

A Ultra, por conter em sua estrutura organizacional uma assembleia de acionistas, exige reuniões constantes e de cunho formal e informativo, para manter os mesmos atualizados sobre seus interesses

4. CONCLUSÃO

Podemos concluir que para ter uma equipe de trabalho competente e saudável, a empresa deve investir em comportamento humano, pois é preciso conhecer seus colaboradores afim de motiva-los para obter um bom desempenho profissional. O grupo Ultra é um exemplo de Gestão de Pessoas a ser seguido, uma vez que a empresa acredita fielmente que as pessoas são um dos componentes centrais para o crescimento, e as tem como um dos cinco pilares de sustentabilidades.

Saber se comunicar e se expressar é indescritível para uma boa relação com os colaboradores, é preciso sempre clareza na comunicação tanto escrita quanto oral, afim de evitar qualquer mal-entendido.

REFERÊNCIAS

- **BLOG DA SAMBA. COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO** . Disponível em: <https://sambatech.com/blog/insights/comunicacao-empresarial/>. Acesso em: 10 jun. 2020.
- **CAE . DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**. Disponível em: <https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>. Acesso em: 16 jun. 2020.
- **DARDUS. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**. Disponível em: <https://www.dardus.com.br/empresa/1475769/Ultrapar-Participacoes-Sa>. Acesso em: 8 jun. 2020.
- **IBC COACHING . O TRABALHO EM EQUIPE** . Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-no-trabalho>. Acesso em: 17 jun. 2020.
- **INFORME DE RENDIMENTOS . DESCRIÇÃO DA EMPRESA**. Disponível em: <https://informederendimentos.com/consulta/cnpj-ultra/>. Acesso em: 8 jun. 2020.
- **LINKEDIN. COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO** . Disponível em: <https://br.linkedin.com/company/comunica%C3%A7%C3%A3o-e-express%C3%A3o>. Acesso em: 16 jun. 2020.
- **MUNDO CARREIRA. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANOZAÇÕES**. Disponível em: <https://mundocarreira.com.br/desenvolvimento-pessoal/o-estudo-comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em: 17 jun. 2020.
- **PORTAL EDUCAÇÃO . O TRABALHO EM EQUIPE**. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/trabalho-em-equipe-nocoes-de-gestao-de-pessoas-e-comportamento-organizacional/20337>. Acesso em: 17 jun. 2020.
- **RH PORTAL. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES** . Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/capital-humano-a-mina-da-organizacao/>. Acesso em: 17 jun. 2020.

- **ULTRA. COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES .**
Disponível em: <http://www.ultra.com.br/Ultra/relatorio/2016/pt/gestao-de-pessoas.html>. Acesso em: 17 jun. 2020.
- **ULTRA. DESCRIÇÃO DA EMPRESA.** Disponível em:
<http://www.ultra.com.br/show.aspx?idMateria=TIups+I93efio22tC8VUvA==>.
Acesso em: 8 jun. 2020.

ANEXOS