



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

LOGÍSTICA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**MINERAÇÃO E TRANSPORTADORA SANTA
LUZIA DOS TURCOS**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL
**MINERAÇÃO E TRANSPORTADORA SANTA
LUZIA DOS TURCOS**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

VALQUÍRIA DA SILVA MATT, RA 1012020101059
ADRIANO COSTI FERREIRA, RA 1012020101066

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	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

O seguinte trabalho tem o intuito de analisar o funcionamento de uma empresa real, analisando as formas de comunicação utilizadas entre gestores e funcionários, bem como a eficiência e ineficiência gerada por essas formas.

Serão abordados parâmetros organizacionais, tais como apresentados em aulas e que estão analisados diretamente na empresa em estudo. Há de se esclarecer que o desenvolvimento deste está sendo feito por duas pessoas, sendo uma delas diretamente e outra indiretamente vinculada à empresa em estudo, que serão apresentadas no decorrer do mesmo. Assim sendo, os pontos levantados serão de total realidade empresarial e abordados pontos errôneos e assertivos da empresa citada com sua maior clareza.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Mineração e Transportadora Santa Luzia dos Turcos Ltda (MTSL), inscrita sob CNPJ 14.571.612/0001-49, situada nos endereços Sítio e Fazenda Palmeiras e Fazenda Santa Clara, Rodovia Aguai/Pirassununga, km 20,5.

Sua atividade principal é o Transporte de Minérios e está iniciando na Mineração de areia e argila. Atualmente faz entregas de material retirado na empresa Mineração Santa Luzia de Aguai Ltda, cujo um dos sócios é familiar dos proprietários da MTSL.

Os materiais transportados pela empresa são argila, areia e pedrisco. Dentre esses, respectivamente, correspondentes à 70%, 20% e 10%, em média mensal. Podendo declarar, também, que nessa pandemia houve alteração dessa média, pois as empresas cerâmicas onde são feitas as entregas não estavam operando, alterando, excepcionalmente a média nos últimos 3 (três) meses.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O convívio em sociedade é de extrema dificuldade para com todos os envolvidos nela, as divergências e convergências de pensamentos são constantes e devem ser analisadas isoladamente de acordo com seu surgimento no cotidiano. Um bom relacionamento, tanto pessoal quanto profissional se dá de melhor maneira àqueles que têm predisposição à ouvir o outro, aceitação e análise de feedbacks comportamentais são essenciais aos relacionamentos interpessoais.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A empresa é familiar, sendo a sociedade igualitária (cada um tem 25%) formada por 4 (quatro) irmãos, eles são Valquíria da Silva Matt, Pedro Osmar da Silva Matt, Alex Aziz da Silva Matt e Hellena da Silva Matt. Inicialmente a sociedade era formada pelos pais, Osmar Vallim Matt e Lucélia Ilário da Silva Matt.

Os sócios Valquíria e Pedro são os responsáveis pela administração da empresa, sendo Valquíria a responsável financeira e Pedro o responsável operacional. Os outros sócios, por serem mais novos, não participam da administração. Alex tem 19 anos e cursa faculdade de gastronomia e Hellena tem 10 anos e está no 6º ano do colégio.

Existem três motoristas na empresa, Leocádio, Luís e Carlos, os quais trabalham com um bitrem, rodotrem e LS, respectivamente. De forma geral, todo o trabalho é dividido entre os três de maneira a otimizar e maximizar o lucro da empresa de acordo com os trabalhos que surgem.

As decisões administrativas e operacionais não são tomadas isoladamente, apesar de cada setor ter seu responsável, pois há facilidade de comunicação e ambos os responsáveis preferem ter uma segunda opinião quando a atitude vem a afetar toda a

empresa. Como os sócios trabalham a pouco tempo na administração, ainda buscam aprender com pessoas que trabalham a mais tempo na área. A sócia Valquíria procura aprender mais com o pai, Osmar, que era quem administrava anteriormente e também procura aprender e aplicar técnicas que seu marido, Adriano, a ensina, uma vez que o mesmo já é formado em Administração de Empresas e trabalha como bancário. Sempre tentando aprender e aprimorar, ambos os sócios que cuidam da empresa buscam a experiência de pessoas que já operam no ramo há anos.



Imagem 01: Ilustração de decisões e estratégias tomadas em conjunto.

Os motoristas trabalham de forma conjunta, assim, quando chega para a empresa um pedido, a administração passa para eles o que deve ser feito, contudo eles têm liberdade para conseguir algum trabalho que não passe pela administração, havendo apenas necessidade de informar para onde está vendendo e entrar em um acordo para com relação ao valor do trabalho de frete. Há bonificação para cada motorista em cada frete que fazem entrega, uma forma de estímulo para o trabalho.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Dentre as principais dificuldades de trabalho em equipe está a divergência de pontos de vista em relação à operação. Dentro da empresa citada, quando se refere à sociedade, não são encontradas tantas dificuldades, pois ambos os sócios gestores tendem a alcançar o mesmo objetivo, e por conta disso têm as mesmas metas a serem cumpridas. Feedbacks são constante entre eles e, de forma geral, são positivos e construtivos.

Para com relação aos motoristas, a maior dificuldade de relacionamento e trabalho em equipe, além da divergência de pensamentos, se dá pela forma com que cada um opera seu trabalho. Cada indivíduo tem seu ritmo, e um não concorda com o ritmo do outro e, por muitas vezes, acabam discutindo. Para evitar conflitos maiores, os gestores, por muitas vezes, preferem passar os trabalhos isoladamente, ou seja, dividem e passam para cada um o que deve ser feito diária, semanal ou mensalmente de acordo com os pedidos obtidos. Feedbacks são constantes entre motoristas, bem como entre eles e os administradores. A maior dificuldade encontrada aqui é na mudança da forma com que as coisas são expostas entre os motoristas, que normalmente falam entre si de forma ofensiva, um sempre tentando fazer com que o outro trabalhe da mesma forma.



Imagem 02: Ilustração de opiniões divergentes.

Quando são notados conflitos que podem prejudicar a empresa, os gestores optam por reuniões com os motoristas para esclarecimento de atitudes. Entre si, os gestores se comunicam constantemente, várias vezes por dia, para sempre estarem inteirados de tudo o que acontece dentro da empresa como um todo. Entre todos, os gestores pegam os pontos colocados por cada um dos motoristas individualmente e tentam repassar de forma geral o que está acontecendo.

Pensando na forma com que os motoristas interagem entre eles e em meios de resolver os conflitos sem maiores dados, os gestores captam todos os feedbacks possíveis dos três e tentam “manipular” palavras para conversar com os demais à respeito do incômodo.

Exemplificando o problema: Leocádio pensa e diz que Carlos deveria ser mais ativo na empresa, uma vez que ele é extremamente ativo, corre atrás de mais trabalho, procura sempre melhorar os valores e dar maior credibilidade e lucro à empresa, enquanto Carlos somente espera o empenho dos gestores quanto ao trabalhos a serem executados.

Solucionando o problema: Valquíria e Pedro ouvem as críticas de Leocádio e tentam entender o real motivo para ele ter feito tais críticas. Analisando a situação como um todo e o desempenho de Carlos para com o trabalho na empresa decidem ou não conversar com este em particular e solucionar o que está sendo criticado. Tal conversa sempre se dá de maneira amigável, sem discussões e tentando entender os motivos de Carlos para o baixo desempenho. Por vezes o mesmo está errado, assim os gestores tentam incentivá-lo a melhorar seu empenho e o ajudam a buscar mais trabalho.

De maneira geral, as dificuldades encontradas dentro da empresa são as divergências de pensamentos e maneira de agir perante devidas situações, o que faz com que os indivíduos envolvidos tentem encontrar a melhor maneira de solucionar o problema sem discussões ou ofensividade. No trabalho realizado, as dificuldades entre os integrantes são as mesmas, divergências de pensamentos e em como apresentá-las, contudo, há boa convivência, em particular, dos integrantes desse grupo, uma vez que são casados e têm boa comunicação. Ambos gostam de ouvir os problemas e

dificuldades do parceiro e tentar ajudar a solucionar os problemas, não existindo tantos conflitos e divergências, o que faz com que a solução chegue rápido e de forma natural.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação, seja ela escrita ou verbal, deve ser feita de maneira clara e com linguagem adequada e adaptada a cada ambiente em que vem sendo utilizada. Há situações que pedem uma linguagem mais formal e linguagem técnica, há outras que pedem linguagem simples, expressões simples e de fácil entendimento. Para que se adeque a linguagem há necessidade de se conhecer o indivíduo ou o público que se quer abordar, de forma a minimizar ou excluir os erros na forma de se expressar.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita deve abordar todos os pontos a serem discutidos, sejam eles positivos ou negativos, porém estes têm maior eficiência se colocados de forma correta dentro de um texto. Assim sendo, em uma mensagem escrita deve ser abordado inicialmente as boas notícias, seguidas por notícias desagradáveis, que devem ser dadas de maneira rápida e sucinta, sempre terminando o parágrafo com boas notícias. Após, para encerramento do texto, devem ser apresentadas opções para boas notícias, de forma a não desencorajar o leitor e fazer com que este perca o interesse ou acarrete desânimo diante da dificuldade apresentada.

Quando se vai escrever um texto científico, por exemplo, com estudos de caso, desenvolvimento de projetos e produtos laboratoriais, aplicações do produto ou implementação do projeto em algum ambiente, deve ser utilizada linguagem extremamente formal e utilização de palavras técnicas, pois está sendo destinado à um público específico, ou seja, teve um pré estudo dos leitores desse trabalho (normalmente estudiosos da área) e das pessoas à quem este faria interesse. Estas pessoas normalmente carrega muita bagagem e entendem muito do assunto a ser descrito no corpo do texto, por isso pre entende-se que exigem muita técnica e formalidade.

Por outro lado, por exemplo, quando se tem um público alvo maior e se quer atingir o maior número de pessoas possível, é necessário que se mantenha uma linguagem mais simples e sucinta à respeito. Por exemplo, uma propaganda a ser colocada em um outdoor na beira da estrada, deve ter poucas palavras, uso de linguagem simples e direta e, além disso, uma imagem que chame a atenção do público para a leitura.



Imagem 03: Outdoor de comida japonesa.

Na MTSL os gestores pouco se comunicam de maneira escrita entre si e entre os funcionários, utilizando meios rápidos de mensagens de texto, como o WhatsApp para envio de um recado ou marcar um local para diálogo verbal. Também é utilizada a linguagem escrita para contato e formalização desse contato para com clientes e fornecedores, visando sempre uma boa conduta. Nas mensagens enviadas pelos gestores, há sempre que haver cumprimento, como um ‘Bom dia’ ou ‘Boa tarde’, sempre em horário comercial, apresentação dos pontos a serem debatidos e/ou apresentados e encerrados de maneira cortês, com um ‘Desde já muito obrigado’, ‘Agradeço pelo seu tempo’ e ‘Atenciosamente Fulano’.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Para se manter uma comunicação oral formal e informal, saber qual utilizar em qual ambiente e com determinado indivíduo ou grupo de pessoas, se está sendo

utilizado com colegas de trabalho, superiores ou subordinados, clientes ou fornecedores, amigos ou professores, por exemplo.

Para se elaborar uma reunião, antes de tudo, deve ser feita uma pauta de todos os pontos a serem abordados na mesma e esta deve ser revisada para conclusão de que tudo o que deve ser esclarecido seja de fato. O tempo que a reunião tomará dos participantes deve ser estimado, para que não ultrapasse muito e os impeça de atender à outras obrigações naquele determinado dia. Quem apresenta deve estudar antes todos os tópicos a serem apresentados, bem como montar slides dinâmicos, utilizando poucas palavras e sabendo como usar tais estopins para o desenvolvimento do diálogo subsequente.

Na empresa em estudo, os gestores costumam manter reuniões constantes entre si, quase que diárias, apresentando de forma rápida os problemas e já tomando iniciativas para conclusão dos mesmos. Para com os funcionários, não obstante, são marcadas reuniões intermitentes, sempre que se dá necessidade, mantendo sempre uma pauta dos pontos a serem abordados e dando à todos a opção de interagir sobre o assunto, assim, todos ficam cientes do que está acontecendo no operacional da empresa e se conscientizam das maneiras com que se deve driblar as dificuldades e enfrentar o cotidiano. Valquíria é a pessoa responsável por abordar os problemas, uma vez que ela tem menor dificuldade em tocar nos pontos fracos e fortes de cada indivíduo. Pedro é o responsável por dar continuidade no assunto e manter a conversa em níveis amigáveis, uma vez que é mais paciente e gosta de manter o ambiente sempre tranquilo.

Dito isso, a MTSL preza pelo bom desempenho de cada indivíduo envolvido na empresa, bem como seu bom comportamento e sua satisfação para com o trabalho. Todos tentam ser amigos e amigáveis com os demais perante qualquer dificuldade decorrente e tentando agregar valores e idéias para que a empresa atinja seu objetivo de crescimento. Tenta-se utilizar sempre linguagem informal, de fácil compreensão para todos.

Quando se vai manter contato com um cliente ou fornecedor, normalmente o primeiro contato se dá por meio de mensagem escrita, via e-mail, com formalidade e o máximo de linguagem técnica possível para apresentação do material, tanto a ser

vendido quanto a ser comprado. De tal forma, após este primeiro contato, mais a se falar em clientes, é marcada uma reunião, da qual participam colaboradores e técnicos de ambas as empresas, e a linguagem, apesar de tentar ser mantida informal, apresenta muita técnica, pois se trata de mineralogia, aspectos físicos e químicos, umidade, tempo de secagem, qualidade da queima do material, coloração, viscosidade e resistência, dentre outras características. Normalmente a primeira abordagem escrita é feita pela gestora Valquíria, que depois se reúne com Pedro para colocar em pauta os pontos a serem posteriormente abordados.

Declarados os pontos a serem abordados nas reuniões, normalmente com participação de ambos os sócios gestores, Pedro e Valquíria, cada um se posiciona na reunião de acordo com a área em que é mais eficaz, por exemplo, os dados comerciais (valores e prazos de entrega) são abordados com Valquíria, que é a responsável pelas finanças da empresa, e Pedro, por sua vez, é um excelente entendedor e conhecedor do material que está apresentando e que pretende vender, conhece todos os pontos fortes e fracos, não necessitando de nenhum tipo de memorização para a apresentação dos mesmos. Ambos os gestores, cada um em seu âmbito de trabalho, apresentam eficácia quanto à apresentações improvisadas, não necessitando de leitura ou memorização.

4. CONCLUSÃO

Os pontos estudados sobre conhecer a si próprio, comunicar-se e conviver com o outro e as diferenças entre posturas dos indivíduos nos faz refletir sobre o quanto podemos melhorar e aprender com os demais. Alcançar seu objetivo demanda persistência, empenho e foco, pois as metas devem estar claras para que o objetivo individual ou comum seja atingido.

A convivência com outras pessoas faz com que tenhamos reações distintas para com cada situação do cotidiano e com que cada dia se torne especial e cheio de experiência. Não é fácil conviver com pessoas que se sentem melhores, que se acham superiores ou que não sabem se posicionar, mas pessoas espertas aprender ao longo da vida a lidarem com isso e respeitar as diferenças. Bem como conseguem lidar com as dificuldades e passar por elas de maneira mais fácil, conseguem controlar suas emoções e agir de maneira racional perante seus superiores ou subordinados.

Saber como abordar e apresentar seu trabalho ao outro não é tão simples quanto parece, deve-se fazer uma prévia leitura de seus indivíduos alvo, preparar o que pretende-se apresentar e estudar tal trabalho, de forma que a apresentação se torne dinâmica, tenha a participação do maior número possível de pessoas presentes de maneira positiva e que tudo o que for abordado seja esclarecido e resolvido, ou ao menos tenha-se um caminho mais claro para conclusão e atingimento do objetivo.

REFERÊNCIAS

GRUN, A.; ROBBEN, R. **Estabelecer limites, respeitar limites: segredos para relações interpessoais bem-sucedidas**. São Paulo: Vozes, 2007.

PRETT, A. D.; PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais**. São Paulo: Vozes, 2014.

WILLIAMS, R. L. **Preciso saber se estou indo bem: uma história sobre a importância de dar e receber feedback**. Rio de Janeiro: Sextane, 2005

Imagem 01: **Ilustração retirada do site Soluti Responde**
<https://solutiresponde.com.br/contabilidade-empresarial-descubra-agora-o-que-e-e-sua-importancia/> em 19 de junho de 2020.

Imagem 02: **Ilustração de opiniões divergentes.**
<https://www.profissaoatitude.com.br/blog/post/evite-discussoes-a-todo-custo> em 20 de junho de 2020.

Imagem 03: **Outdoor de comida japonesa.**
<https://agenciacomunikey.com.br/blog/campanha-e-hoje-saborcia/> em 20 de junho de 2020.