



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Arcos Dourados Comércio de Alimentos LTDA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Arcos Dourados Comércio de Alimentos LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Beatriz Barella Campos, RA 1012019100220

Marcelo Silva Gregorio, RA 1012020100632

Maria Isabela de Souza Passos, RA 1012018200445

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	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	13

1. INTRODUÇÃO

A Arcos Dourados Comércio de Alimentos LTDA é a empresa que escolhemos para a realização do Projeto Integrado, no caso a mundialmente famosa rede de fast food “McDonalds”.

A escolhemos por ser uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. A comunicação interna teve um papel fundamental nessa conquista.

Se o processo de comunicação não for bom e não garantir que os funcionários tomem conhecimento e as valorizem os próprios lucros iriam cair, sendo assim a empresa inseriu em seu sistema empresarial uma forma melhor de comunicação entre seus funcionários possibilitando que pessoas da alta administração se comuniquem com todos desde o menor cargo e que todos as informações sejam claras.

A comunicação interna do McDonald’s tem uma série de processos e ferramentas para fazer com que as mensagens transmitidas pela empresa cheguem ao mesmo tempo e perfeitamente alinhadas aos mais de 36 mil funcionários nas mais de 120 cidades onde a empresa atua no país. Somente num restaurante da rede acontecem 14 processos de comunicação diferentes.

Existem vários programas para seus funcionários ficarem ligados por tudo o que acontece na alta administração da empresa como o programa "McCâmpus" que oferecem cursos para seus funcionários e se situa principalmente nas capitais como São Paulo e Rio de Janeiro.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Para realização deste trabalho escolhemos a empresa Arcos Dourados Comércio de Alimentos LTDA, mais conhecida como Mc Donalds, pois é uma empresa mundialmente conhecida e que integra milhares de jovens em sua equipe e serve cerca de 68 milhões de clientes por dia em 119 países através de 37 mil pontos de venda. Sendo assim a comunicação é um ponto chave para o sucesso da empresa tanto na parte interna quanto externa.

Temos como base o Mc Donalds localizado na Rua Assis Figueiredo, 1106, Centro, Poços de Caldas, 37701-000, 42.591.651/0820-18, que tem como principal atividade a venda de hambúrgueres, batatas fritas, refrigerantes, milk shakes, sorvetes entre outros. Sendo essa uma rede de fast food, atendendo diariamente 1300 clientes. Com a pandemia do Covid-19 houve uma queda de 800 clientes.

3. PROJETO INTEGRADO

Neste Projeto Integrado falaremos sobre o Comportamento Humano nas Organizações utilizando como base a empresa McDonald's, falando sobre o trabalho em equipe e as dificuldades do mesmo, falaremos também sobre a comunicação e expressão e a eficácia da comunicação tanto escrita quanto oral. A entrevistada para o nosso trabalho é a integrante da equipe Maria Isabela que trabalha a 10 anos na empresa, sendo atualmente gerente.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Estudar o comportamento humano nas empresas, nos ajuda a compreender a forma humana de agir, assim posteriormente aprendemos a criar estratégias e ensinar os colaboradores a agirem de maneira correta a cada determinada situação.

A comunicação é bem espontânea dentro da equipe em um todo, os funcionários têm total liberdade para falar com o gerente dentro do restaurante e existe um trabalho ombro a ombro sempre respeitando um ao outro. Existe a Linha Ética que é um canal de comunicação interna onde podem acessar e fazer dicas, sugestões, elogios e até mesmo fazer denúncias caso algo incorreto esteja acontecendo dentro a empresa. Também existe a pesquisa de clima, que é uma pesquisa anual onde todos os colaboradores da empresa respondem sobre o ambiente de trabalho, a forma como são tratados dentro do restaurante pelos seus gerentes, entre outros e ao final também podem dar sugestões do que precisa melhorar e o que mais gostam na empresa e o que menos gostam, assim, resultando em funcionários que não tem ressentimentos ao se trabalhar e não querem se dispensarem por motivos de insatisfação. Cada restaurante tem sua nota final.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Em uma empresa, o trabalho em equipe é necessário, assim como em todos os momentos da vida, pessoais ou não. É assim que resultados são produzidos, com desempenho de um grupo de pessoas com um objetivo estabelecido.

Como em qualquer empresa, no McDonalds todos os funcionários precisam uns dos outros para obter resultados, os funcionários rodam turnos e sendo assim não tendo que se estabelecer ao fordismo e ter aquele trabalho mecanizado. A equipe tem um canal chamado McAmigo, onde podem ligar e falar com psicólogos quando estão passando por dificuldades na vida pessoal e seus gerentes sempre estão disponíveis para ajudar.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Para se trabalhar em equipe é necessário confiança, respeito, comunicação, comprometimento e pró atividade, humildade e feedback.

A empresa McDonald's, desejava buscar uma nova imagem no mercado (do puramente saboroso pelo saudável), o reposicionamento de uma marca costuma ser um processo lento e caro, como explica Alfredo Pinto, sócio da consultoria de estratégia em negócios Bain & Company. "Não basta mexer na divulgação da marca e dizer que você é mais saudável, é preciso fazer mudanças na ambientação das lojas, nos cardápios, no portfólio de produtos que demonstrem que a mudança anunciada é verdadeira", diz ele. Mais do que isso, a mudança no posicionamento não pode acontecer apenas externamente. Ela também precisa acontecer de dentro para fora e envolver todos os colaboradores. "Principalmente no setor de serviços. Não adianta ter uma loja bonita, um produto legal, se a atitude do colaborador desmente essa imagem que se quer passar", adverte Alfredo.

Por esse motivo a companhia aumentou seus funcionários de RH de 20 para 50 tendo como chefe de RH, Ana Teresa Apolaro, contratada em 2010, o objetivo dela é fazer com que os funcionários tenham uma maior permanência na empresa e se sintam

bem trabalhando lá. Já que com a saída e a entrada de novos funcionários mudanças acabam sendo mais difíceis e os custos com uniformes e treinamentos acabam se elevando.

Por essa maneira foi-se criado algumas mudanças para reter os seus funcionários como a mudança na refeição entregue aos funcionários, programas de motivação com prêmios, planos de carreiras, um sistema de meritocracia e uma melhoria no clima organizacional.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

- 48% dos funcionários acreditam estar sempre informados
- 36% concordam somente algumas vezes com a forma como a empresa faz essa comunicação

A comunicação informal é a mais utilizada.

- 46% dos funcionários satisfeitos e realizados
- 34% dos funcionários estão sempre motivados

As pessoas estão felizes e satisfeitas.

A comunicação é um meio de troca de informações, e pode trazer prejuízos se mal interpretada, assim como pode trazer constrangimento, a comunicação eficiente é essencial para se concluir um propósito, ela ajuda a guiar a empresa pelo mundo dos negócios, e é o que a faz tão essencial.

Como uma organização se expressa? Tudo fala o tempo todo.

As empresas sempre se comunicam, seja por: comportamento dos funcionários, identidade visual, publicidade, objetivo estratégico e envolvimento com a comunidade.

A linguagem é poderosa, por isso é necessário cuidado ao se expressar e também é necessário atenção às metáforas. A linguagem é o meio pelo qual as decisões são tomadas, o líder tem o papel de definir e praticar a maneira como a empresa vai se comunicar, toda forma de administração envolve poder. A comunicação tende a ser mais poderosa quando usam imagens em vez de palavras e conceitos, use palavras baseadas em imagens.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

É muito importante saber escrever de forma clara e objetiva, utilizando todos os meios, para atingir o objetivo final. Neste sentido, as organizações investirem em uma comunicação eficaz não é somente investir em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais. Caso não for interpretada corretamente o atendimento aos clientes e fornecedores, por exemplo; irá ser repassada de forma incorreta podendo haver conflitos até mesmo entre os próprios colegas de trabalho. Uma comunicação eficaz é muito valiosa e é ela que garante o bom andamento dos processos, a execução das atividades e o alcance de resultados absolutamente positivos.

Para a comunicação ser eficaz em uma empresa é necessário que o líder diga a verdade e encoraje os funcionários a fazer o mesmo, se comunicando de forma natural e personalizada, se um funcionário sentir que a mensagem foi escrita somente para ele, mesmo ela tendo sido direcionada a vários funcionários, a mensagem será mais atrativa e melhor absorvida pelo funcionário.

Contar histórias também incentiva os funcionários a se sentirem inspirados. Para uma mensagem ser bem interpretada é necessário ir direto ao ponto, ser objetivo. Metáforas e outras figuras de linguagem são igualmente úteis se bem administradas.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação informal será útil se usada de maneira inteligente pelos gerentes, ela pode ser benéfica mas deve ser usada de forma consciente, e isso é o que difere a comunicação formal da informal, a formal é padronizada e controlada, enquanto a informal necessita ser espontânea.

A linguagem informal não segue modelos como a formal, ela é espontânea entre os funcionários, como em horários de lanche e pausas, ou até mesmo depois do expediente, abordando ou não assuntos da empresa.

A comunicação oral nas organizações é um trabalho imenso que consiste em fazer as equipes trabalharem em conjunto se mantendo integradas. Se uma empresa trabalha de maneira correta a comunicação se torna ágil e eficiente, em qualquer nível hierárquico. Se uma mensagem não for transmitida de maneira correta ela pode gerar atritos, por isso é necessário que a comunicação seja bem sucedida.

“Fazemos um pré plantão onde passamos os objetivos do dia e ao final de cada plantão é feito um pós plantão onde são apontadas as oportunidades do dia e dado feedback sobre os objetivos. O gerente também deve falar o tempo todo durante o plantão que no caso é o passou falou, encontrando oportunidades e direcionando as pessoas.

Tem as reuniões mensais com o Gerente da Loja onde vários assuntos da empresa são abordados como metas e objetivos.”

-Maria Isabela de Souza Passos

Gerente do McDonald's em Poços de Caldas MG e integrante do grupo do PI

4. CONCLUSÃO

Nosso Projeto Integradado abrange as matérias abordadas nesta etapa do semestre, sendo elas “Comportamento Humano nas Organizações” e “Comunicação e Expressão”, usamos como base a empresa Arcos Dourados Comércio de Alimentos que tem como nome fantasia McDonald’s. Nossa colega Maria Isabela nos guiou pelo trabalho falando sobre a organização e como ela funciona.

Nossa dificuldade foi nos decidirmos sobre qual empresa seria nosso trabalho, decidimos que seria o McDonald’s por ser uma organização exemplar na questão social entre os funcionários.

REFERÊNCIAS

<https://administradores.com.br/artigos/o-processo-de-comunicacao-dentro-da-em-presa>

<https://endomarketing.tv/dicas-de-escrita/#.Xuq7U0VKjIU>

<https://exame.com/carreira/venha-para-fica>

<http://www.megabrasil.com.br/biblioteca2.asp?Id=98>

<https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-e-m-bonfim-de-aguiar>

<http://sistema.semead.com.br/8semead/resultado/trabalhosPDF/370.pdf>

[r/](#)

ANEXOS



Foto do McDonald's, antes de sua recente reforma, na rua Assis Figueiredo em Poços de Caldas:



Mesmo McDonald's atualmente:



