



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA COSMÉTICOS S.A.

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NATURA COSMÉTICOS S.A.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

SANDRA R. M. MAZETTO, RA 1012019100453

ANNA BELLE A. TAURIN, RA 1012019100263

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 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho enfoca a importância da Qualidade de Vida das pessoas no seu ambiente de trabalho, tendo como propósito estudar um programa empresarial, buscando compreender o envolvimento dos empregados inseridos nos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho, da empresa Natura, bem como as transformações no seu estilo de vida.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa NATURA, de capital nacional, atua no ramo de cosméticos e seus produtos não são encontrados em prateleiras de farmácias ou supermercados. São colocados nas mãos dos consumidores por meio de uma multidão de “vendedoras”, denominadas pela empresa de consultoras, que oferecem os produtos, atendendo cerca de 80% das classes A e B e extrato superior da C.

Trata-se de uma marca brasileira, que emprega diretamente cerca de 3.000 trabalhadores, sendo 2/3 no Centro Administrativo e de Distribuição, na cidade de São Paulo, numa área de 18.000m² e 1/3 na fábrica em Itapecerica da Serra, em uma área construída no meio de muito verde e ar puro, integrando o trabalho e a natureza. Propicia a oportunidade de trabalho para 240 mil consultoras, na venda de seus produtos a cerca de 3 milhões de consumidores, espalhados por todo o País, processando todos os meses 220 mil pedidos do Brasil e do Exterior, atingindo um volume de negócios de, aproximadamente 900, milhões de dólares.

Sua fundação em 1969, há 31 anos, pelo atual Presidente, Sr. Luiz Seabra, com um capital de apenas 9.000 dólares e quatro funcionários. Localizada na Rua Oscar Freire, onde foi montada uma espécie de boutique de luxo, com a intenção de oferecer os produtos através de consultas, visando a comodidade dos seus clientes.

Desde sua criação distinguiu-se pelo conteúdo terapêutico e naturalista de seus cremes e loções. Vem sendo liderada por brasileiros que buscam maior integração entre suas crenças pessoais e suas iniciativas empresariais. Podemos verificar, claramente, a importância da cultura organizacional no Programa de Qualidade de Vida da empresa NATURA, que desde sua criação vem sendo liderada por brasileiros que buscam maior integração entre suas crenças pessoais e suas iniciativas empresariais.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

As organizações modernas tendem cada vez mais a valorizar os seus recursos humanos em busca de maior competitividade, resgatando sua qualidade pessoal, sua auto-estima, motivação; considerando seus valores pessoais, possibilitando, assim, autonomia nas decisões para atingir uma performance que permita ótimos resultados.

Também existe grande preocupação com o comportamento das pessoas, já que influenciam direta e indiretamente os objetivos das organizações. O comportamento humano passa a ser estudado por alguns psicólogos que concluem que todo comportamento é motivado, isto é, provocado a partir de alguma necessidade dentro do homem e não imposto a ele.

Define-se como a tentativa de satisfazer uma necessidade, que, por sua vez, é um estado de tensão ou de desequilíbrio resultante da falta, da ausência que sentimos dentro de nós mesmos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Construir um ambiente de trabalho estimulante e criativo, no qual as pessoas se sintam respeitadas em sua individualidade, reconhecidas por suas contribuições, estimuladas a aceitarem desafios e buscar o novo é um exercício diário que envolve todos nós.

Temos o desafio permanente de construir e cultivar relações éticas e transparentes e criar um ambiente seguro e saudável, onde o dinamismo, o prazer, a confiança e a cooperação estejam sempre presentes.

Com o compromisso de todos, com a vivência dos nossos princípios, aperfeiçoamos nossas relações e o nosso modo de trabalhar e viveremos mais felizes.

- Estabelecemos diálogo aberto e honesto com nossos gestores, com nossas equipes e nossos pares.
- Estimulamos a diversidade em nosso quadro de colaboradores e respeitamos a individualidade. Garantimos oportunidades iguais e tratamento justo para todos.
- Valorizamos o trabalho em equipe, reconhecendo e recompensando a contribuição de cada um com base no cumprimento de metas e competências. Buscamos ter sistemas de remuneração que permitam uma justa distribuição de resultados da empresa.
- Buscamos a capacitação individual e das nossas equipes para o pleno exercício de nossas funções. Valorizamos e disseminamos a importância da educação continuada como meio de transformação do indivíduo, das famílias, das empresas e de toda a sociedade.
- Atuamos em conformidade com as políticas, normas e procedimentos da nossa organização e agimos proativamente para aperfeiçoar esse conjunto de diretrizes.
- Respeitamos a confidencialidade das informações pessoais de cada colaborador e o seu direito de privacidade. Não violamos correspondências ou comunicações, sejam elas eletrônicas, pessoais ou telefônicas, salvo casos aprovados pelo Comitê de Ética, referentes à apuração judicial ou investigação de denúncia.
- Informamos o que se espera de cada membro de nossas equipes e buscamos saber o que se espera de nós. Damos transparência aos critérios utilizados na avaliação das atividades e procuramos saber como nosso trabalho é avaliado.
- Não adotamos condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas no ambiente de trabalho, sejam elas verbais, físicas ou gestuais. O assédio sexual e moral são comportamentos inaceitáveis.

- Nem nós nem as pessoas do nosso círculo de relacionamento nos beneficiamos do vínculo com a Natura para a obtenção de vantagens pessoais.
- Agimos com integridade e bom senso no oferecimento e recebimento de presentes ou benefícios, para preservar nossa autonomia e não estabelecer vínculos inadequados a uma relação profissional.
- Temos o compromisso com a busca permanente da qualidade de vida, considerando a realização profissional, a integração social e familiar, a boa saúde física e mental. Todos nós somos responsáveis por essa conquista.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

A organização do ambiente de trabalho é um dos pilares essenciais para manter uma empresa com alta produtividade. É este fator que determinará a qualidade de vida de todos os membros da equipe. Sendo assim, um ambiente de trabalho bem planejado irá refletir e alavancar os resultados financeiros da organização com você no controle da situação.

É importante ressaltar dois pontos cruciais que devem ser adotados necessariamente para manter a produtividade da empresa. Dentre eles, a obtenção de remuneração justa pelo trabalho realizado. Assim como, também, o respeito e o reconhecimento das tarefas desenvolvidas por cada setor da organização.

Desta forma, conseguimos manter os membros da equipe psicologicamente saudáveis e muito mais motivados a realizarem novos projetos. Com isso, os trabalhadores têm a chance de criar um laço com a própria empresa, aumentando sua produtividade de forma natural.

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muita frequência,

são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância à frustração costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Outra problemática bastante encontrada é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante as atividades em equipe.

Muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e como as atitudes desses podem afetar toda a produtividade da empresa.

o gestor também têm responsabilidades de promover um ambiente favorável ao trabalho em equipe. Ele deve conseguir delegar responsabilidades individualmente, de maneira organizada e bem comunicada para que não aconteça de apenas um realizar todas as tarefas, como vimos acima, no caso de Júlia.

O gestor deve demonstrar reconhecimento quando os membros da equipe realizam acertos. Dessa forma, pode gerar motivação e desejo aos demais colaboradores, fazendo com que também desejam ser reconhecidos. Tal satisfação ocasiona mais produtividade e as bonificações podem auxiliar esse processo.

A honestidade, sinceridade e clareza, quando aliadas ao bom senso, são aliados importantes. Desse modo, não há rumores, fofocas e desconfianças. Os assuntos que envolvem diretamente a equipe, devem ser comunicados de forma clara diante de todos os membros.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A natura sempre mantém um processo dinâmico e constante de comunicação em diversas áreas e está empenhada em transmitir e expressar informações conhecimentos, ideias, emoções, planos, objetivos e resultados de forma clara e transparente.

As redes sociais tem ajudado muito ao decorrer dos anos, mostrando sua variedade de produtos, mostrando mais sobre a empresa e ajudando na forma sustentável.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

Ao convocar um grupo para uma reunião, por exemplo, o redator deve se lembrar de todas as informações necessárias para que cada leitor participe da reunião no dia e hora marcados. Se, após enviar a mensagem, o redator precisa confirmar informações, esclarecer o que escreveu ou acrescentar detalhes pelo telefone, significará que a comunicação não foi eficaz.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabilizar a tomada de decisões, ações e processos diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

O processo de comunicação pode realizar-se pela linguagem oral ou escrita e, embora a língua seja a mesma, a expressão escrita difere da oral – falar é diferente de escrever, pois os recursos de um são diferentes dos do outro. Devemos analisar a linguagem oral como algo que serve de suporte à escrita.

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e

um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

é necessário lembrar que a boa comunicação neste ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

4. CONCLUSÃO

Ao analisar o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho da Natura, detectamos, na cultura organizacional, traços paternalistas, que vêm suprir a falta efetiva das Políticas Sociais do governo. Com isso, a empresa se propõe a manter e assegurar o crescimento, já que o programa surgiu como um conjunto de atividades para aprimorar as Políticas de Remuneração e, principalmente, as Políticas de Benefícios. Portanto, através do programa, a empresa melhora as condições de trabalho, fazendo com que os trabalhadores sintam-se valorizados e reconhecidos, retribuindo com o aumento da produtividade.

Porém, nos relatos dos sujeitos, não está presente quanto eles (trabalhadores), ao se sentirem bem nas relações de trabalho, refletem na qualidade do produto e na produtividade. Esse dado nos levou a pensar quanto o mundo vivido está colonizado pelo mundo sistêmico, já que os trabalhadores introjetaram as regras e normas da organização.

Verificamos que o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho foi implantado com a preocupação de que as pessoas passassem a gerenciar o seu estilo de vida, atingindo primeiramente os trabalhadores e, depois, as famílias e a comunidade. No estágio atual, existe grande preocupação com a comunicação, buscando assim maior visibilidade do programa. Isso nos pareceu muito interessante, já que a comunicação, tanto verbal quanto não-verbal, é um dos elementos da cultura, o qual depende das pessoas para a criação de uma cultura.

No caso do programa, entendemos que, com uma comunicação mais eficaz e eficiente, tornará mais presentes e claros os objetivos da organização. Os sujeitos estão integrados aos objetivos da organização e inseridos no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, introjetando e consolidando toda a cultura organizacional. Para tanto, nos parece ser fundamental, ao implementar um programa de Qualidade de Vida no

Trabalho, observar os elementos da cultura e o papel do fundador no contexto organizacional.

REFERÊNCIAS

http://www2.natura.net/Web/Br/ForYou/HotSites/Principios/src/publico_interno.asp

<http://sistema.semead.com.br/5semead/RH/QVT%20NATURA.pdf>

https://liderjr.com/blog/ambiente-de-trabalho/?gclid=Cj0KCQjwirz3BRD_ARIsAImf7LOwbd0Nt1EzTRjBafZpErZ1HyDhmBttjTo0XDySSMX7FmCvFWD4VwaAkO2EALw_wcB

<https://opiniaorh.com/2013/12/16/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>

<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.