



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Danone Ltda.

POÇOS DE CALDAS, MG

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Danone Ltda.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Marília Paulino, RA 1012018200334

POÇOS DE CALDAS, MG

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	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	11
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse projeto é falar sobre as formas de comunicação utilizadas pelas equipes no ambiente de trabalho, e também o quanto essa comunicação é eficaz no atingimento dos objetivos de todo o grupo. Entendemos a importância da comunicação, pois é por meio dela que pessoas tão diferentes dentro de um mesmo grupo podem atingir um objetivo comum.

Destaca-se também neste contexto a importância da gerência, pois ao entender sobre o relacionamento interpessoal ela se torna capaz de guiar o grupo acompanhando as especificidades de cada um dentro do todo e conseguindo assim se relacionar com todos, atingindo o sucesso no objetivo final.

Equipes que não se entendem e não são capazes de se comunicar, enfrentam inúmeros problemas no convívio, o que reflete diretamente no rendimento de cada sujeito uma vez que cria um ambiente totalmente desfavorável, onde todos estarão desmotivados em algum momento, prejudicando assim o resultado final da empresa como um todo e também toda a estrutura organizacional.

Algumas formas de comunicação importantes de serem destacadas são a comunicação informal, mas comumente utilizada pelos grupos de pessoas no seu dia a dia de trabalho, a hierarquia formal onde há uma figura que formaliza a comunicação para um grupo um pouco maior ou de grandes empresas as quais precisam dessa formalidade. E ainda existe a comunicação pela padronização, através da criação de padrões e de estruturas definidas pela organização que possam nortear as atividades das pessoas.

O projeto a seguir irá tratar de todos esses pontos em uma empresa real como a Danone Ltda e como todo o processo acontece e é observado dentro dessa organização

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa a ser analisada neste trabalho é a Danone Ltda.

Razão Social - Danone Ltda

CNPJ: 23.643.315/0001-52

Endereço Matriz: Avenida Paulista, 2300 Andar 21 Conj 211 Edifício São Luiz
Gonzaga- Bairro Cerqueira César - São Paulo - SP

Fundação: 30/06/1975

Atividade principal: Fabricação de Laticínios

Código Descrição de Atividade: 10.52-0-00

Natureza Jurídica: Sociedade Empresária Limitada

Capital Social: R\$977.102.734,00

Mercado Principal: Produtos Lácteos

Outros Mercados: Comércio de Leite, Comércio de Produtos Alimentícios em Geral, Comércio de Instrumentos e Materiais para Uso Médico, Operador de Transporte, Serviços Combinados de Escritório, Atividades de Nutrição, Terapia de Nutrição Enteral e Parental, Transporte de Cargas e Transporte Rodoviário.

3. PROJETO INTEGRADO

Entendemos que toda e qualquer organização empresarial trabalha com projetos ou desenvolve seu trabalho traçando objetivos finais e para atingir o mesmo é necessário o desenvolvimento de um caminho até ele, de um percurso. Dentro desse projeto de desenvolvimento para atingimento de qualquer objetivo comum, temos uma série de tarefas a serem desempenhadas por diversas pessoas, as quais obviamente são diferentes entre si e com particularidades específicas de cada ser humano.

Como colocar os projetos em andamento considerando todas as especificidades e pensamentos distintos das pessoas, desejando que todos vejam a importância do objetivo final? A comunicação é o principal instrumento de alinhamento dos mais diversos grupos de pessoas. Aqui nesse projeto veremos as influências desse método.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Grandes empresas com um grande número de funcionários podem observar que essas pessoas geralmente se agrupam ou pelas atividades envolvidas, ou pela proximidade das ideias, ou pela região em que vivem, etc.

No caso da formação de equipes dentro das empresas é necessário que os gestores se preocupem com as especificidades de cada grupo, afim de conseguir favorecer as formas de comunicação. Para formação de equipes é importante que a empresa observe e esteja atenta a todas as variantes pois grande parte dos problemas enfrentados por gestores nas organizações, são devido a não saberem lidar com os recursos humanos. Como alinhar a equipe em um único objetivo? Como mobilizar a todos no mesmo tempo? Como manter todos motivados? Como analisar as formas como a cultura de cada um influencia diretamente no ambiente de trabalho?

De acordo com uma pesquisa realizada na empresa Danone Ltda, podemos analisar que essa empresa está intimamente ligada com a individualidade de cada um.

Trata-se de uma empresa que valoriza a comunicação entre os grupos, formal ou informalmente e busca entender primeiramente para depois se fazer entendida.

A Danone Ltda, considera a interpessoalidade como uma vantagem no seu grupo de funcionários e busca valorizar cada vez mais essa característica. Com um objetivo de levar alimentação saudável ao maior número de pessoas, podemos perceber que essa “causa” motiva muitos grupos no sentido de buscar juntos o crescimento da empresa e o atingimento de metas, por se identificarem e se sentirem parte responsável do todo.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Para conseguir sucesso no trabalho com equipes, os gestores devem estar habilitados a trabalhar com as pessoas entendendo suas necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização. Quando esses aspectos são compreendidos e desenvolvidos na individualidade da equipe, o gestor se torna capaz de criar estratégias para que seus colaboradores atuem da maneira que a organização deseja.

Desta forma, entendemos a equipe como um grupo de pessoas com alto grau de interdependência que está direcionado para conclusão de uma mesma tarefa. Podemos tomar como exemplo um time de futebol, apesar das especificidades de cada jogador, da história de vida de cada um, não deixando isso de lado, o técnico do time sabe lidar com cada um desses temas e fazer com que o time entenda que um depende do outro para vencer a partida.

Homens são seres sociais e que portanto sempre vão procurar características nos grupos para se relacionarem com o outro, temos como exemplos a família, as escolas, a religião e etc. Ao logo do tempo que se participa de um determinado grupo se adquirem características daquele grupo, conhecidos como estereótipos. É importante que cada um dentro do grupo tenha seu papel e que seja conhecida a importância do papel de todos os integrantes. Lembrando também que todos os grupos tem regras explícitas ou implícitas e que ao longo do tempo todos se adaptam a elas sem deixar suas características pessoais.

No caso da empresa analisada nesse projeto, foram observadas que as equipes tem os mesmos objetivos, cada indivíduo tem responsabilidade sobre sua parcela no atingimento final, valoriza-se a ideia do “esforço coletivo” e responsabilidade compartilhada.

A empresa procura valorizar o trabalho em equipe organizando premiações. Temos como exemplo o projeto ‘Ganha-Ganha’. Neste projeto o time inteiro da produção é organizado e dividido por equipes de trabalho, essas equipes vão, cada um em seu espaço de trabalho (linha de produção), procurar diminuir ao máximo as perdas.

Ao final de cada mês, se todas as equipes conseguem atingir um determinado objetivo na redução de perdas, os funcionários são bonificados por isso. Caso uma das equipes não consiga por algum motivo, a bonificação de todos os funcionários passa a ser um pouco menor, porém todos os meses todos serão sim bonificados, o que motiva a todos fazerem a sua parte e se responsabilizar por suas linhas, porém se possível, também auxiliar o outro, criando a idéia de equipe macro, para um objetivo comum da empresa.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Mesmo que o gestor seja um bom líder e saiba como trabalhar com todos da sua equipe, podem existir ainda algumas dificuldades maiores nesse trabalho e que podem levar à queda no desempenho.

Quando a equipe ou algum membro individualmente apresenta falta de confiança no seu potencial, quando alguns tem medo do conflito, quando apresentam extrema timidez, algum tipo de falta de comprometimento, quando alguém evita responsabilidades ou até mesmo não consegue se atentar aos resultados, o gestor nesses casos terá problemas, pois muitas vezes são problemas silenciosos que se não identificados podem minar todo o trabalho.

Novamente analisando o caso da empresa desse projeto, podemos verificar que muitos desafios como estes foram identificados e muitos projetos também foram prejudicados.

A empresa destaca um caso em que uma equipe foi escalada para o atingimento de uma determinada meta financeira, ao longo do projeto todos já tinham suas responsabilidades bem definidas e o trabalho foi iniciado, porém uma determinada etapa estava na mão de um funcionário o qual estava tendo problemas para entregar e não conseguia dar andamento.

Como ele era parte integrante do processo produtivo daquela tarefa, as atividades começaram a acumular naquela etapa e as atividades próximas começaram a ficar ociosas. Quando o gestor percebeu o erro, verificou que o funcionário não tinha habilidade para aquela função específica e no momento da atribuição das atividades por ser extremamente tímido ele não tinha conseguido se manifestar.

Com sorte o problema foi resolvido a tempo de não prejudicar todo o time e toda a empresa com seu objetivo final, porém com atrasos devido à essa dificuldade. Problemas como estes são vivenciados por todos nós todos os dias, quando por timidez deixamos de mencionar um detalhe importante, ou não nos sentimos confiantes a realizar uma certa tarefa ou até mesmo não acreditamos que nossa etapa no processo vai colaborar para o atingimento do objetivo. Por isso novamente destacamos o poder e a importância da comunicação em todos os seus níveis.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação eficaz não consiste somente em conseguir traduzir em palavras a mensagem que se deseja passar, mas principalmente em ser entendido pelo outro sem que haja dupla interpretação.

Nas duas formas de comunicação tanto escrita quanto oral, deve haver uma preocupação com a clareza e a objetividade do que se quer dizer. em se tratando de uma empresa, entendemos que a comunicação não está compreendida somente nos momentos de reuniões formais, informais ou telefonemas, ela também se apresenta na pausa para o café, na conversa no almoço, entre outras.

Também precisamos destacar que outra forma de comunicação, a escrita deve respeitar os mesmos quesitos de clareza e objetividade por exemplo no momento de escrever um e-mail, de montar uma ata de uma reunião, de montar um memorando, de montar um procedimento, etc.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Ressaltando aqui os elementos que compõe uma comunicação eficaz, podemos destacar: emissor, receptor, a linguagem a ser utilizada e a mensagem.

Observe essa mensagem que a Danone Ltda Compartilha com seus colaboradores:

VIDAS MELHORES

Todos os dias, participamos das vidas de milhões de pessoas e nos esforçamos para que este impacto seja positivo.

> SAIBA MAIS



Figura1 - Corporate Danone Sustentabilidade

Analisando essa imagem podemos perceber:

Identificação do Público Alvo: Caso você seja um colaborador da Danone e queira entender como a empresa procura fazer sua vida melhor você clica no quadr à esquerda, e caso você seja um consumidor da empresa ou apenas alguém curioso em busca de informações, você se direciona ao link no lado direito da tela.

Determinação dos Objetivos: O objetivo é bem claro logo no título, onde a empresa deixa claro que o importante e o que vai ser abordado aqui é como, através das atividades dessa empresa, as vidas serão melhores.

Elaboração da Comunicação: Neste ponto podemos observar que abaixo dos colaboradores ou outros, são criados alguns tópicos para subdividir a mensagem, porém com um resumo superior que já apresenta um introdução ao assunto.

Seleção dos Canais de Comunicação: Aqui no caso podemos ver que a empresa disponibiliza essa comunicação em um canal da internet aberta para que possa atingir a todos que buscarem por informações na rede. Dessa forma ela atinge os dois públicos, colaboradores e consumidores.

Estabelecimento do Orçamento: Esta informação obviamente não está exposta no comunicado acima mas fica claro que para criar esse conteúdo e compartilhar essa informação em um site da empresa houve um projeto para cuidar dos custos.

Mensuração dos Resultados: Através dessa campanha de vidas melhores que também foi compartilhada com os funcionários em treinamentos dentro da companhia, a empresa busca inserir em seus colaboradores a ideia de que são parte de uma projeto maior que busca melhorar as vidas pelo mundo. Em treinamentos e pesquisas posteriores eles são capazes de avaliar se os profissionais se sentem responsáveis por esse objetivo ou não.

Estratégia da Mensagem: O que a Danone espera com a divulgação dessa mensagem? Claramente fazer com que todos entendam a sua preocupação com vidas mais saudáveis e melhores, e com isso sua estratégia é promover uma satisfação social

Estratégia Criativa: Nesse caso a preocupação estaria em como dizer isso ao consumidor ou ao colaborador e para isso a empresa se utiliza de imagens que caracterizem os dois grupos claramente e também com textos que os diferenciam.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Basicamente, para diferenciar a comunicação formal e informal, primeiramente vamos destacar que a comunicação formal é aquela mais controlada e padronizada, utilizada nas empresas em reuniões, e-mails, telefonemas, treinamentos, etc. Já a comunicação informal é aquela espontânea que muitas vezes até precisa ser tratada com cuidado para não ser usada em momentos inadequados, é a informação mais utilizada nas conversas do café, do almoço, dos momentos de descontração entre amigos.

Agora que temos em mente que dentro do ambiente organizacional, a comunicação forma geralmente mais utilizada, podemos verificar alguns pontos importantes para saber como usá-la em uma reunião por exemplo.

Em primeiro lugar, é importante conhecer a empresa que se trabalha, ou a empresa em que a reunião está sendo realizada. Esse ponto precisa ser observado para que não sejam ditas coisas que não vão de encontro à política da empresa e sua missão e metas, coisas que por algum motivo não sejam cabíveis ao momento.

Também é de extrema importância se preparar para essa reunião. Sempre podem surgir dúvidas dos participantes e você precisa estar preparado para responder mostrando domínio do assunto.

Mostre seu potencial, os participantes se sentirão mais confiança nas informações que você passa se você domina o assunto e fala clara e objetivamente.

Se mostre envolvido com o tema mesmo após a reunião. Algumas pessoas tem problemas com fazer perguntas ou se manifestar em reuniões por timidez então pode ser que te procurem após a reunião para esclarecimento de dúvidas.

As reuniões na empresa observada podem ser classificadas como reuniões rotineiras. Geralmente para apresentação de objetivos e novos projetos, à partir dessa primeira reunião de apresentação são traçados os objetivos micro para o atingimento dessa meta comum.

À partir das próximas reuniões, geralmente semanais, são acompanhados pelos gestores os avanços ou temas que estão travando o projeto. Esse acompanhamento beneficia o projeto uma vez que vai resolvendo pequenas etapas que poderiam prejudicar se fosse observadas somente uma vez ao final do projeto.

Enfim podemos citar que todas são muito participativas, todos são convidados a dar suas opiniões e se posicionar, e inclusive todos são motivados a apresentar os resultados semanais afim de realmente deixar claro todas as dificuldades e avanços.

4. CONCLUSÃO

Concluimos ao final deste projeto que a comunicação é uma das ferramentas mais importante para a formação e manutenção de equipes saudáveis dentro do ambiente organizacional. As pessoas diferentes entre si, através dos benefícios da boa comunicação, podem ser levadas a percorrer um mesmo objetivo sem deixar de lado suas características próprias.

Por já estar no ambiente de trabalho da empresa em que foi estudada nesse projeto, ficou mais fácil falar sobre o tema e sobre como a empresa se organiza, se comunica e trabalha as relações interpessoais.

Por fim, o trabalho foi de extrema importância para reforçar os conceitos e colocá-los em prática, espelhando e comparando o aprendizado com a vida real.

REFERÊNCIAS

<https://www.euax.com.br/2010/06/bases-do-comportamento-humano-nas-organizacoes>

<http://m.corporate.danone.com.br>

www.siteware.com.br

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/estetica/definicao-de-equipe>

<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-organizacional/grupos-e-equipes-de-trabalho-nas-organizacoes>

<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>

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

<http://administracaograduacao.blogspot.com/2015/08/etapas-para-o-desenvolvimento-de-uma.html>

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/como-se-comportar-em-reunioes-trabalho/>