



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

McDonald's

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Mcdonald's

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Rafaela Cristina de Oliveira, RA 1012020200261

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
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	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	10
4. CONCLUSÃO	12
REFERÊNCIAS	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

No presente trabalho abordado o tema Comunicação entre as equipes no contexto organizacional , estudei e pesquisei sobre uma grande rede de fast food, (empresa em que trabalho no momento). Realizei meu estudo em uma unidade específica. Apresento uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estão reunidas. Apresento também uma análise sobre o comportamento humano, as dificuldades para se trabalhar em equipe e como a comunicação pode promover uma pessoa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Dados da Companhia

RAZÃO SOCIAL: Arcos Dourados Comércio de alimentos Ltda.

CNPJ: 42.591.651/0820-18

Situada a rua Assis Figueiredo, 1106, Poços de Caldas-MG, tendo como principal atividade servir comida rápida com produtos e atendimento de qualidade. É a maior cadeia mundial de restaurantes fast food de hambúrgueres, tendo como seus principais produtos: Hambúrguer, fritas e sobremesas. Presente em 119 países, a rede possui mais de 36 mil restaurantes, onde trabalham mais de 2 milhões de funcionários que alimentam diariamente mais de 70 milhões de clientes. No Brasil a rede é operada desde de 2007 pela Arcos Dourados Máster franqueada da marca McDonald 's em toda américa latina .

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar. E isso não é diferente no mundo corporativo. Portanto, saber como lidar com o comportamento humano em sua empresa é muito importante. Toda empresa tem suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional, e é esta última que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

Os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa, e tanto o ambiente interno como o externo influenciam os seus comportamentos. Desse modo, para entender como esses processos ocorrem, é preciso compreender todos os fatores que envolvem tais ações.

Motivação—A motivação pode ser caracterizada por um impulso interno que nos leva à ação e parte de uma interação entre a pessoa e o ambiente. Todos os seres humanos têm as suas próprias motivações, advindas dos seus valores e crenças, o que não é diferente na vida profissional. Assim, ao investir em motivação, os gestores podem elevar a produtividade dos colaboradores e o interesse pelo trabalho desenvolvido (e também pela própria empresa!).

Há dois tipos de motivação:

Motivação Intrínseca— proveniente de fatores internos, das necessidades pessoais de cada colaborador. (Exemplo: realizar uma tarefa no trabalho com prazer, por ser de interesse também do colaborador).

Motivação Extrínseca— gerada por fatores externos, como reforço ou mesmo punição. (Exemplo: fazer uma tarefa contra a vontade e apenas por ser uma determinação do superior).

A motivação pode conter, ainda, uma mistura dos elementos intrínsecos e extrínsecos, e ser mesclada. Assim, um profissional, ao mesmo tempo em que realiza uma tarefa que lhe foi determinada pelo gestor, pode também realizá-la com prazer e satisfação.

Responsabilidade e disciplina-A responsabilidade também é um traço essencial do comportamento humano nas organizações. É por meio dela que os colaboradores asseguram os seus líderes e colegas de que farão a sua parte, de que cumprirão as suas tarefas com qualidade e de que respeitarão os prazos que foram determinados.

A disciplina, por sua vez, é a capacidade que o profissional deve ter para terminar tudo aquilo que ele começa, ou ao menos que possa pedir ajuda ou delegar a tarefa a um colega, caso não seja possível concluí-la. O importante é que ele aponte soluções para os problemas que encontrar e não deixe as situações pela metade. Esses dois aspectos são fundamentais para qualquer profissional, afinal de contas, desenvolvê-los é também respeitar o trabalho do outro. Nas empresas, ninguém está isolado, de modo que o trabalho de um sempre afeta o do outro. Dar o melhor de si, portanto, é respeitar o gestor e os colegas.

Diálogo e bom relacionamento interpessoal-A comunicação é um fator-chave para o trabalho em equipe. Por meio dela, podemos identificar problemas, propor soluções, fazer sugestões, tirar dúvidas, pedir ajuda, compartilhar conhecimentos, dar **feedbacks**, enfim, expor ao grupo aquilo que estamos fazendo.

Por isso, o diálogo é a melhor maneira de resolver qualquer mal-entendido. Uma boa conversa, franca, tranquila, com uma comunicação clara e no canal adequado certamente é o melhor jeito de prevenir e/ou consertar erros. Além disso, a comunicação empática e sem julgamentos favorece o respeito, a educação e a cortesia, o que permite um bom relacionamento entre todos os colegas. Você não precisa criar laços de amizade no trabalho, se assim desejar, mas é importante que haja um clima de cooperação e harmonia nesse ambiente. É essencial evitar as discussões e manter a gentileza para resolver as questões do dia a dia.

Dedicação e foco-Para que as organizações possam efetivamente prosperar e para que o próprio colaborador possa progredir em sua carreira, não basta fazer, é preciso fazer bem feito. Isso nos leva ao conceito de dedicação, que nada mais é do que dar o melhor de si em todas as suas atividades, mesmo as que não pareçam tão importantes. Ser atencioso, agir com cuidado, mitigar riscos, corrigir erros e dar o melhor de si em suas tarefas é essencial.

Para que isso seja possível, contudo, é preciso desenvolver outra característica comportamental: o foco. Ter foco significa concentrar a sua dedicação em uma única atividade de cada vez. Você já tentou redigir um relatório para a sua empresa enquanto bate papo com o colega e navega pelas redes sociais? Isso certamente seria difícil, e a qualidade do trabalho cairia, pois o seu cérebro não dá conta de três atividades

diferentes competindo pela sua atenção. Assim, defina a sua prioridade e deixe as distrações para outro momento. Isso é ter foco!

Adaptabilidade e evolução constante-Diz a biologia que os seres mais bem-sucedidos no processo evolutivo não são necessariamente os mais fortes, mas sim os que melhor se adaptam ao ambiente em que vivem. Nas organizações, não é diferente. É importante compreender a cultura organizacional e agir de acordo com ela. É claro que você pode propor inovações e ter certa liberdade, mas sem fugir dos valores e dos propósitos da empresa.

Inteligência emocional-Por fim, nunca é demais ressaltar que a **inteligência emocional** é uma das competências comportamentais que mais precisam ser desenvolvidas. Ela diz respeito à capacidade de uma pessoa de identificar o que sente, reconhecer as causas da sua emoção, administrar a sua intensidade e agir no sentido de resolvê-las, caso sejam emoções negativas. Por isso, qualquer pessoa que aprende a lidar com a raiva, com a tristeza, com a crítica, com a rejeição, com a frustração, com medo e com a ansiedade é uma pessoa emocionalmente inteligente. Isso não significa ignorar ou reprimir esses sentimentos, mas ser capaz de “descarregá-los” de forma construtiva e dar respostas saudáveis diante deles. Isso permite que você se proteja sem prejudicar ninguém.

Como você pode perceber, o comportamento humano nas organizações é um fator complexo, já que depende do desenvolvimento contínuo de diferentes competências, como as que citamos acima. Contudo, dependendo da cultura da organização, diversos outros fatores podem ser incluídos nessa lista, como a criatividade, a liderança, a capacidade de negociação e o bom humor. O importante é que nunca deixemos de nos desenvolver nesses aspectos comportamentais, bem como nos saberes técnicos das nossas respectivas profissões!

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Uma das maiores preocupações profissionais é o sucesso na carreira e o que muitas empresas buscam é a boa relação entre equipes e, por isso, chamam a atenção para a importância do trabalho em equipe. A empresa é feita por pessoas e ter um trabalho em equipe é uma das formas de sucesso para a organização. Mas, qual a importância em trabalhar em equipe? A atuação coletiva aumenta ainda mais o desempenho dos funcionários e favorece a construção de um ambiente colaborativo. Um time que tem resultados positivos é aquele com boa comunicação, sem espaço para competitividade interna e que pensa no alcance dos objetivos.

O que é trabalho em equipe ? Trabalhar em equipe é sobre se reunir com as pessoas e desenvolver algo. É o processo para unir as habilidades, talentos e forças para produzir uma determinada tarefa que, muitas vezes, seria difícil executar com somente uma pessoa. Saber trabalhar em equipe é uma das habilidades mais valorizadas nos profissionais e isso acontece porque ela é essencial na hora de desenvolver algum serviço ou produto. As principais habilidades para desenvolver um trabalho em equipe: Respeito, confiança, boa comunicação, proatividade .

De acordo com o gerente Matheus(gerente de plantão), trabalhar em grupo no McDonald 's está relacionado a interação, produtividade, sinergia e integração em prol de um objetivo em comum, e isso é uma experiência ótima para todos. O trabalho em equipe funciona quando tem a junção dos mais diferentes talentos e trabalham em harmonia mesmo com as diferenças. A dedicação e o esforço de cada um devem ser direcionados para um objetivo em comum . O Mcdonald 's situado acima é composto por 5 pessoas (Gerentes, coordenadores e GUN) a empresa estipula vários objetivos e metas, são vários tipos de pessoas com quem trabalhamos e precisamos ter uma boa comunicação para atingirmos todos os nossos objetivos . São vários tipos de personalidades, e em conjunto vencemos todas as nossas adversidades e trabalhamos juntos ajudando uns aos outros para trabalharmos em harmonia e atingir todos os nossos resultados. Se atingirmos todos os resultados(meta de vendas mensalmente, entrega rápida , uma boa visita para o cliente, economizando com os gastos do restaurante, não tendo desperdícios, tendo uma boa relação com os colaboradores para diminuir o turnover), recebemos gratificações e prêmios semestralmente.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Trabalhar em equipe demanda capacidade de se relacionar com pessoas. Isso porque as equipes são formadas por pessoas que possuem diferentes personalidades, formas de pensar e de atuar, de saber respeitar e de lidar com as diferenças, o que é fundamental para construir relações saudáveis e uma carreira bem-sucedida. Uma equipe eficiente é capaz de somar talentos e habilidades de diferentes pessoas, de modo a alcançar os resultados esperados pela organização. Este processo é muito mais

complexo do que parece, uma vez que a maioria das pessoas se preocupa apenas em desenvolver suas habilidades técnicas, sem dar importância para o desenvolvimento de suas habilidades comportamentais.

Os desafios do trabalho em equipe

Além das questões comportamentais, existem algumas situações que devem ser observadas pelo líder, de modo a evitar desgaste, competições desnecessárias e dificuldades nas relações interpessoais, São elas:

- Falta de comunicação e baixa troca de experiências entre as pessoas da equipe;
- Falta de direcionamento e clareza sobre as atividades e o papel de cada um, o que gera rivalidade e disputas de ego;
- Excesso de reuniões sem objetivos específicos, somente para cumprir procedimentos;
- Falta de gestão no que diz respeito à prevenção e gerenciamento de conflitos;
- Falta de feedbacks individuais, o que pode gerar insegurança e perda de interesse pelos membros da equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação empresarial é a relação de disponibilização de informações de uma empresa com seus diversos públicos e como essas mensagens são interpretadas. É pela comunicação empresarial que uma empresa utiliza estratégias de comunicação com o objetivo de melhorar a imagem da empresa e os resultados obtidos. Além disso, faz parte também da comunicação empresarial a interação e diversas formas de comunicar dos funcionários de uma empresa.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens. Além de clareza e objetividade, a redação depende de coerência e coesão. O primeiro item refere-se à harmonia na sequência de ideias apresentadas no texto; o segundo, à conexão entre suas partes, por meio de palavras ou expressões que estabeleçam a transição de ideias, como pronomes, advérbios e conjunções.

O uso correto da língua também é fundamental. Grafia, pontuação e concordância devem seguir as regras gramaticais da norma culta, considerando o Novo Acordo Ortográfico, que alterou pontos específicos de acentuação e separação de palavras com hífen.

Na empresa escolhida a comunicação escrita é bem explicada, quando se inicia algum produto novo (que é quase todos os meses) a comunicação escrita é bem clara e específica, recebemos vários books bem elaborativos (desenhados), tais como data de início de produto, onde colocar, quais os procedimentos corretos e layout. E não é só quando inicia algum produto, o Mc Donald's tem um alto padrão de qualidade, então a comunicação é bem escrita para os funcionários seguir os procedimentos corretos da empresa.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A **comunicação formal** é a transmissão de informações oficiais por vias formalizadas, como por exemplo o ofício. Já na **comunicação informal**, ao contrário da formal, a transferência de informações ocorre em forma de redes não formais, como exemplo as confraternizações entre os membros de determinada organização.

Os mais variados meios de comunicação, formal e informal, utilizados pela organização mencionada estão dispostos a seguir.

Formal:

-Uma forma de comunicação formal no Mc Donald 's são reuniões periódicas, quando todos os funcionários são convocados para participarem, por serem abordados temas diversos de interesse geral. Ainda há reuniões entre os membros de cada unidade da organização, no intuito de tentar resolver problemas existentes nos processos de trabalho.

Informal:

- O boato está presente nas organizações e se espalha rapidamente por meio da “rádio corredor”. No McDonald 's não é diferente, informações não oficiais se dispersam e, às vezes, se tornam mais importantes do que as informações repassadas formalmente.

-Assim como a mensagem eletrônica, o telefone é um instrumento de rápida comunicação, tanto interna como externa.

3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

É fundamental reconhecer a importância da comunicação organizacional e desenvolvê-la de maneira clara, precisa e capaz de acompanhar essas mudanças. Esse é o segredo para manter uma equipe alinhada, que se identifique com os valores e a cultura da empresa. Para se ter uma ideia do quanto a comunicação é importante no cenário empresarial, mesmo quando os funcionários demonstram o interesse em cumprir suas tarefas, se não estiverem bem informados sobre os objetivos da companhia, a direção dos esforços pode seguir um caminho diferente do esperado ou podem acabar sendo desmotivados com o tempo. Ter um plano que envolva tanto comunicação externa como interna gera melhor otimização de processos, mais segurança, agilidade no trabalho e credibilidade da imagem da empresa. A boa comunicação influencia diretamente no relacionamento entre a empresa e os funcionários, permitindo que os resultados entregues sejam melhores, uma vez que estes estarão mais motivados a vestir a camisa da empresa!

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Essencial para o bom funcionamento de uma empresa e melhora na produtividade dos colaboradores, o papel da comunicação envolve querer, planejar e criar objetivos para alcançar o êxito desejado. Ela compreende uma série de ferramentas que visam manter todos os colaboradores a par do que está acontecendo na empresa, sua missão,

visão e valores, planos estratégicos, ações táticas e procedimentos operacionais. Suas quatro funções mais básicas são: controle, motivação, expressão e informação passada.

4. CONCLUSÃO

Neste trabalho de PI, falei sobre a Arcos Dourados Comércio de Alimentos Ltda que é a maior cadeia mundial de restaurantes fast food de hambúrgueres,foi abordado os assuntos de cada tema que vi nas aulas, aprendi que sem comunicação, não pode haver organização, gestão, cooperação, motivação. E que com o avanço tecnológico, as empresas devem se manter atualizadas e investir na capacitação e em melhores condições para seus colaboradores, confiando e estimulando o potencial de cada um para que a cada dia, a comunicação interna melhore, para o bem da organização e para o desenvolvimento de cada profissional . Citei também sobre o conteúdo de formação para a vida, onde se expressar é extremamente importante, mostrar que sabe o que está dizendo,conversar e exercitar o ouvir, colaboram muito para uma ótima gestão e alcance dos resultados almejados.

REFERÊNCIAS

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>

<https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/>

<https://www.sbie.com.br/blog/principais-dificuldades-do-trabalho-em-equipe-e-como-supera-las/>

https://servicos.capesesp.com.br/campanhas/informecapesesp/edicao_8/a-importancia-da-comunicacao-escrita-no-ambiente-corporativo.html

<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/>

ANEXOS