



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração/Marketing/Gestão de Recursos Humanos

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PETROBRÁS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Administração/Marketing/Gestão de Recursos Humanos

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PETROBRÁS

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Ana Laura Tobias de Souza, RA 1012022100891
Flávia Maria Romano Emídio, RA 1012022101236
João Pedro Corrêa Marcondes, RA 101202210132
Paloma Aparecida Trevisan, RA 1012022101219
Pamela Ribeiro Silvestre, RA 1012022101281

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	7
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	8
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	9
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	11
4. CONCLUSÃO	12
REFERÊNCIAS	13
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

Necessária no contexto organizacional, a comunicação com o passar dos anos vem se destacando por conta das formas e estratégias em que pode ser utilizada.

Do termo latino *communicare*, que significa partilhar, participar algo, tornar comum; a comunicação tem sua raiz por tornar comum uma mensagem, expressar uma ideia, sentimento ou experiências, entre um emissor e um ou mais receptores. Através de um meio ou um canal, que pode gerar uma reação objetiva ou subjetiva já que não há como quantificar os resultados.

No contexto organizacional a comunicação é fundamental para o funcionamento da organização, já que para o desenvolvimento das atividades é necessário trocar informações entre os membros de diferentes ou de uma mesma equipe.

Com o objetivo de entender melhor como funciona a comunicação no contexto organizacional e quais as suas dificuldades, foi feito um estudo de caso em uma das unidades da empresa Petrobras onde foi conversado com um dos gestores e ele pode fornecer informações de como é a comunicação oral e escrita, como é o comportamento organizacional dos funcionários e como é enfrentar as dificuldades quando elas surgem.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

CNPJ: 33.000.167/0001-01

Razão Social: Petróleo Brasileiro S. A. Petrobras

Nome fantasia: Petrobras- Edise

Situação Cadastral: Ativa

Data de abertura: 28/09/1996

Idade: 56 anos

Porte(RFB): Demais

Endereço: Av República do Chile, 65 Centro

Cidade: Rio de Janeiro -RJ

CEP: 20031-170

A Petrobras atua em diversos segmentos comerciais, incluindo petróleo, diesel, combustível para aviões, GLP, GNL, óleo, combustível e mercados futuros de petróleo e produtos. Ela se dedica à pesquisa e exploração, lavra, produção, refino, processamento, transporte e comercialização de petróleo e seus derivados, além do gás natural e outros hidrocarbonetos fluidos.

A empresa está presente também no setor energético, atuando na geração de energia termelétrica e por meio de fontes renováveis, bem como no segmento gás-químico, gás natural e biocombustíveis.

Sua visão é ser a melhor empresa de energia na geração de valor, com o foco em óleo e gás, sustentabilidade, segurança, respeito às pessoas e ao meio ambiente.

Seu propósito é prover energia que assegure prosperidade de forma ética, segura e competitiva.

Seus valores são o compromisso com as pessoas, a sociedade, seus parceiros e acionistas. Também resultados e orientação ao mercado, ética e transparência, superação e confiança e o respeito à vida, às pessoas e ao meio ambiente.

3. PROJETO INTEGRADO

Unindo conhecimentos interdisciplinares das Unidades de Estudos, mais os aprendizados cotidianos aplicados a um estudo de caso a uma das unidades da empresa Petrobrás, foi possível conduzir o desenvolvimento desta etapa.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Chiavenato (2009, p.66),

Embora se possam ver as pessoas como recursos, isto é, portadoras de habilidades, capacidades, conhecimento, competências, motivação de trabalho etc., nunca se deve esquecer que as pessoas são pessoas, isto é, portadoras de características de personalidades, expectativas, objetivos pessoais, histórias particulares, etc. Convém, portanto, salientar algumas características genéricas das pessoas como pessoas, pois isso melhora a compreensão do comportamento humano nas organizações.

Com o objetivo de compreender o indivíduo, o grupo e suas relações internas e externas é feito o estudo do comportamento humano nas organizações.

As organizações são instituições onde um grupo de pessoas se relacionam internamente e externamente, onde somente com a colaboração de todos os integrantes é possível obter os resultados almejados. Para isso é necessário a junção de uma comunicação eficaz, conhecimento compartilhado e objetivos em comum. O objetivo, a visão, a missão e as metas são necessários para que se forme a cultura organizacional, que refletirá em uma organização formal com suas políticas, estruturas e procedimentos ambientais e culturais.

Newstrom (2011) indica as pessoas, estruturas, tecnologia e ambiente onde as organizações operam como forças essenciais para o comportamento organizacional.

Porém, por ser composta por diferentes profissionais, cada um com sua personalidade, cultura, interesses, etc, se faz necessário uma gestão que conduza os esforços e os interesses em um único objetivo, os organizacionais.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A elaboração da Missão, Valores e Visão da empresa é um método de estimular o rendimento de seus funcionários e obter sucesso para a organização.

O trabalho em equipe é algo essencial para o desenvolvimento da mesma, em entrevista com o gestor ele explica que a empresa tenta sempre estimular o empregado, mostrando a ele o quanto ele é importante para o processo produtivo e o quanto ele é importante para a Empresa. O Empregado é motivado diariamente a alcançar os objetivos propostos pela Empresa e sendo recompensado com PLR (Participação nos Lucros e Resultados) e PPP (Plano de Prêmio por Performance), PLR motivador empresa, PPP motivador trabalhador (remuneração ou profissional).

Para se obter bons resultados, é importante uma boa comunicação e que todos pensem juntos no alcance dos objetivos.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As dificuldades nas relações da empresa é a diferença de comprometimento dos funcionários, também existem pessoas insatisfeitas com o serviço que executa e com a remuneração que recebe. Há aqueles que não aceitam novas idéias ou que acham que sempre darão erradas novas propostas que surjam.

A capacidade de trabalhar em equipe, é uma característica essencial para que a empresa possa crescer e se destacar. Algumas tarefas e decisões é preciso que se resolvam em grupos, dificilmente é possível se alcançar bons resultados sozinhos. É preciso que todos os colaboradores estejam dispostos a trabalhar em equipe.

Neste trabalho do Projeto Integrado o grupo também encontrou algumas dificuldades, composto por 5 participantes onde cada um mora em uma cidade diferente, já dificultando o encontro. Para chegar à conclusão de algo, houve a participação de todos através de conversas no grupo do WhatsApp, cada um dando sua opinião, respeitando sempre o outro, até chegar-se à conclusão de como tudo seria feito.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Todas as ações na Companhia - desde enviar um e-mail, acionar uma válvula e até mesmo cumprimentar um colega no corredor - são acordo de convivência dentro da empresa. Garantindo assim o respeito entre as pessoas e o bom ambiente de trabalho. Alguns acordos não estão escritos, eles fazem parte da cultura da empresa. Outros foram registrados em documentos que servem como guia no ambiente profissional.

Que são eles:

- Código de Conduta e Ética
- Regime Disciplinar
- Código da Conduta Concorrencial

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é uma forma de comunicação interpessoal, podendo ser uma mensagem de texto, e-mails, documentos feitos à mão ou um recado.

Para que uma comunicação escrita seja eficaz, ela precisa ser clara, objetiva, utilizar as ferramentas corretas para produzir o texto, conhecer a linguagem do receptor e como ele interpreta, já que não é possível demonstrar entonação nas frases. É necessário também saber qual tipo de texto será mais adequado, entre eles temos a narração, argumentação, relato, exposição e descrição.

- Narração: Utilizada para narrar uma história;
- Argumentação: Proposições que promovem diálogo e reflexões críticas;
- Relato: Exposição sobre um acontecimento;
- Exposição: Apresenta dados e informações;
- Transmitti observações, impressões, análises e sensações sobre o que está sendo detalhado.

Na formação de uma mensagem escrita, a estrutura necessária são as seguintes etapas:

1. Introdução: É a apresentação do tema que será abordado, motivando o leitor a continuar a ler;
2. Desenvolvimento: É onde contém todo o conhecimento adquirido sobre o tema, explicando a situação dita na introdução;
3. É a parte final, onde é recapitulado o que foi dito em todo trabalho, é também apresentado as ideias principais para a solução do problema e pode-se deixar uma reflexão para o leitor.

A revisão ortográfica é uma parte importante do processo, já que qualquer erro pode causar acontecimentos inesperados. Os erros podem ocorrer por a pessoa não saber como se escreve uma palavra ou por erros na digitação.

A interpretação de um texto é uma parte importante para que a mensagem seja entregue corretamente, Sendo assim, ao ler um texto, veja se o que está sendo dito é concreto, se entende o contexto das palavras, identifique a ideia defendida e saiba qual a causa e a consequência.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação é algo muito importante dentro de uma empresa, é através dela que nos conectamos com os outros e estabelecemos vínculos de diferentes maneiras. Portanto precisamos saber o momento certo em que se deve usar comunicação formal ou informal.

A comunicação formal deve ser utilizada em ambientes organizacionais, onde exige algo mais formal, sem gírias, algo preciso e objetivo para que os colaboradores de sua empresa compreendam de maneira eficaz e assertiva. Portanto, já a comunicação informal é uma forma mais descontraída de conversa, de modo espontâneo, não segue padrões e não está documentada.

Em entrevista com o gestor da empresa Petrobras, ele nos explica que a empresa realiza reuniões periódicas para prevenir e identificar possíveis stress no trabalho, nessas reuniões são abordados temas do dia a dia onde sempre os colaboradores expõem suas dificuldades nos seus trabalhos e juntos em equipe tentam achar as melhores soluções.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEQB.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

O ser humano tem a necessidade de interação com outras pessoas e esta ocorre de várias formas, inclusive através da comunicação. Presente desde muitos anos atrás, ela é capaz de transmitir ideias, emoções, sentimentos, pensamentos; podendo ser verbal, não verbal e através da linguagem corporal. Mas para que ela atinja plenamente sua eficácia é necessário levar em consideração alguns aspectos.

- **Tópico 1:** Construindo relações com a comunicação eficaz

Uma comunicação eficaz é medida a maneira que o emissor transmite sua mensagem e o receptor consegue entendê-la corretamente; parece um processo simples mas neste caminho pode existir barreiras. Já brincou de telefone sem fio? No meio da brincadeira a mensagem emitida no começo sempre era distorcida. A sua importância se dá pois ela abre portas, cria oportunidades, cria relações, auxilia na resolução de conflitos e no sucesso de negociações.

Para que uma comunicação eficaz resulte em boas relações é preciso levar em conta a maneira como se fala, o tom da voz e o volume, a linguagem corporal, cadência, emoção, pois são aspectos que influenciam no resultado do que é entendido.

As emoções têm um papel fundamental na comunicação para quem está transmitindo a mensagem, mas principalmente para quem a recebe, já que o princípio da comunicação refere-se ao que o outro entende. É preciso expressar os sentimentos e estar pronto para receber as emoções do outro, atentando-se para que não soe de maneira agressiva e ríspida o que é falado, vale ressaltar que é de extrema importância levar em consideração com quem se fala. Exemplo: Um advogado ou um médico não vai utilizar termos e expressões técnicas em uma conversa do dia a dia.

A comunicação precisa ser clara, coerente e objetiva, mas além de falar é necessário saber ouvir, essa é a ponte ou o buraco das relações. É preciso ser e

estar presente não só fisicamente, mas criar uma conexão emocional, diminuir o ritmo e prestar atenção. Se necessário utilize perguntas para esclarecer algo que não ficou claro, ninguém quer sair de uma reunião com um cliente e precisar pedir novamente as informações que já foram transmitidas, por exemplo. Mas não faça um interrogatório e atentar-se sempre ao tipo de pergunta, à sequência da pergunta, à formulação, ao tom de voz e linguagem corporal que também são eficazes aqui.

- **Tópico 2:** Diálogo e o poder de uma boa conversa

O diálogo é um pilar fundamental na comunicação por ter ação de resolver algo por meio das palavras. Ao contrário de um debate onde há necessidade de uma preparação, ou de uma discussão envolvendo na maioria das vezes uma briga, ele resume-se a uma simples conversa entre uma pessoa e um interlocutor sem interferência ou distrações.

Alguns elementos do bom diálogo refere-se a envolvimento, empatia, atenção, não impor julgamentos, não desqualificar o que foi dito mas entender o significado, humildade, simpatia.

Para que ele seja eficaz e resulte em uma boa conversa é necessário levar algumas coisas em consideração como: garantir que todos falem, respeitar o espaço e o tempo de fala de cada um, respeitar o que foi exposto, a atenção de todos, separar um ambiente tranquilo e que promova interação.

Um exemplo de como o diálogo pode ser eficaz é através das rodas de conversa com mediação, onde todos falam e sua estrutura é bem simples começando com uma apresentação das pessoas e do tema, desenvolvimento do tema e por fim fechando com uma reflexão do que foi dito.

Com ele presente no nosso cotidiano conflitos poderão ser evitados, há aproximação das pessoas, ele dá vida nova às relações, além de auxiliar o desenvolvimento pessoal e profissional.

- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Apesar de apresentar alguns riscos, como por exemplo, ser mal interpretado e ocorrer um erro neste meio onde quase tudo se torna um documento, a comunicação escrita é uma das mais importantes, além de que escrever bem é um dos requisitos no mercado de trabalho hoje em dia.

Para escrever bem é necessário conhecer os tipos de texto (narração, argumentação, relato, exposição, descrição) e suas características, mas independente do tipo a estrutura será quase a mesma contendo a introdução onde é apresentado o problema ou situação, o desenvolvimento explicando o porquê da situação ser um problema, o que a impede de ser resolvida e por último a conclusão conectando seu raciocínio com as ideias até então desenvolvidas, reforçando o ponto de vista e apresentando uma proposta de intervenção.

Com o avanço das tecnologias hoje há vários recursos para se redigir um texto, como por exemplo Docs, Word, Pages, mas antes é necessário levar em

consideração o tipo de texto que será feito e qual o público alvo que o receberá, além de uma revisão ortográfica muito bem feita antes de finalizá-lo.

Apenas ler e escrever um texto não é suficiente para uma comunicação escrita eficaz, é necessário interpretar o que está escrito e para isso é preciso separar fato de opinião, entender seu contexto, encontrar a ideia principal, distinguir a causa e a consequência; essas habilidades são essenciais para uma interpretação boa e correta tornando a mensagem eficaz.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

Na era digital, da tecnologia quase todo mundo hoje em dia faz uso da comunicação virtual através das redes sociais, seja LinkedIn, Instagram, Whatsapp, mas para isso é necessário alguns cuidados e atenção dos usuários já que no online tudo que é escrito fica registrado.

Além disso, as ferramentas de comunicação virtual e as redes sociais precisam agregar coisas positivas e de valor na vida dos seus usuários, caso isso não esteja acontecendo é um sinal de alerta sobre o tempo que está sendo dedicado às mesmas e ao conteúdo que se está consumindo. O conteúdo compartilhado também requer atenção, porque fica ali exposto e disponível para todos, então é preciso checar dados e fontes do que se compartilha. É preciso bom senso e sabedoria ao fazer uso das mesmas identificando quem está do outro lado, qual meio de comunicação é mais adequado para determinado assunto, o comportamento mostrá-lo ali.

As redes sociais são grandes aliadas da comunicação virtual pela sua praticidade, rapidez e todos os seus outros benefícios, porém elas não podem substituir o diálogo presencial.

Sem dúvidas comunicar-se é um privilégio e saber utilizar essas ferramentas da maneira correta e de modo eficaz a seu favor, elas só terão o que agregar ao seu desenvolvimento.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação é fundamental para o funcionamento da organização, pois, para o desenvolvimento de suas atividades, há a necessidade de troca de informações entre os membros de uma mesma equipe ou entre membros de diferentes equipes.

A comunicação consiste basicamente em transmitir uma mensagem que pode expressar uma ideia, sentimento ou experiências, entre um emissor e um ou mais receptores. Através de um meio ou canal que gera uma reação objetiva ou subjetiva, pois neste último, não há como quantificar os resultados. Um outro elemento presente no processo comunicativo é o ruído, caracterizado por tudo aquilo que afeta o canal, perturbando a perfeita captação da mensagem. A comunicação se realiza através de

tipos de linguagem pelos seguintes meios, verbal e sistemas de sinais não linguísticos. E ainda, se categoriza em individual e de massas.

Algumas dicas de como desenvolver comunicação: faça contato visual, gestos, direto ao ponto, ouça antes de falar, faça mais perguntas, leia, não interrompa, pratique na frente do espelho, escolha o meio certo de comunicação e crie vínculos.

Link vídeo: <https://youtu.be/EyMut6YT0JA>

4. CONCLUSÃO

Compreende-se a importância do trabalho em equipe através de detalhes como uma simples reunião periódica que evita conflitos e ainda permite uma comunicação para que haja soluções dentro da organização.

A Indústria entrega para todo o Brasil e os Países onde atua com total responsabilidade social e ambiental, sem se esquecer de seus colaboradores, motivando-os através de uma divisão de trabalho adequada, benefícios, estabilidade através de concursos prestados e com toda essa estrutura hierárquica gera reconhecimento e comprometimento.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos: O capital humano das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2009.

NEWSTROM, J.W. Comportamento organizacional: O comportamento humano no trabalho. São Paulo. Mcgraw Hill, 2011.

ANEXOS

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

