



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

**Ambev S.A**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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

**Ambev S.A**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Anderson de O. Corsi, RA 1012022100035

Rafael Bicesto, RA 1012021100595

Romeu Benedetti Neto , 1012022100148

Luis Guilherme R. S. Pereira 1012020200295

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>3</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>4</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	4
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>16</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho iremos mostrar o quanto é importante nos preocuparmos com a comunicação nas organizações, visando como um gestor ou líder pode ser influente no desempenho geral dos seus colaboradores visando o melhor desempenho e efetividade de suas tarefas, visando como a organização tem tomado como estratégia para que todos os tipos de comunicação sejam desenvolvidos da melhor maneira possível.

Vamos analisar como a empresa AmBev tem adotado como estratégia para que este tema tenha o melhor desenvolvimento.

# 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Ambev é uma empresa brasileira dedicada à bebidas, entre as quais cervejas, refrigerantes, energéticas, sucos, chás e água. É a 14ª maior empresa do país em receita líquida e controla cerca de 69% do mercado brasileiro de cerveja.

Se localiza na Rua Dr. Renato Paes de Barros, nº 1017, São Paulo, com razão social Ambev S.A. e CNPJ 07.526.557/0001-00.

Atualmente no Brasil a Ambev possui 34 filiais com aproximadamente 40 mil funcionários, se consolidando como uma das maiores empresas nacionais na atualidade.

O **objetivo** é impulsionar o setor de bebidas com novos sabores e sempre muita qualidade para a sua celebração. Acreditamos que podemos, junto da sociedade, transformar o mundo em um lugar melhor para se viver.

Continuamente em conjunto com o objetivo está a principal **estratégia** da empresa vem sendo criar novas marcas para estabelecer uma concorrência interna focando no cliente. O exemplo mais recente foi a criação da Brahma Duplo Malte, que teve uma ampla adesão no mercado de cervejas nacional.

### 3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

#### 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Veremos mais à frente o quanto a empresa AmBev se preocupa com todos os seus colaboradores, desenvolvendo algumas maneiras para que seus colaboradores desenvolvam algumas maneiras de mantê-los os mais motivados possível. Uma dessas maneiras pela qual lutam diariamente é a informalidade como carro chefe nessa luta.

##### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O conceito de equipe não é único e podem ser encontrados diversos conceitos.

Uma das definições foi trazida por Machado equipes constituem um sistema de relações dinâmicas e complexas entre um conjunto de pessoas, que se identificam a si próprias e são identificadas por outras pessoas dentro da organização como membros de um grupo relativamente estável, que interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades, utilizadas para desempenhar tarefas e atividades com a finalidade de atingir objetivos mútuos.

Algumas habilidades individuais contribuem para o trabalho em equipe:

**Proatividade**, é a competência que impulsiona uma busca por mudanças de maneira espontânea, sem precisar de estímulos externos. Geralmente, as pessoas **proativas** têm uma boa visão de futuro, identificando necessidades e antecipando problemas, o que confere vantagens para sua equipe e empresa. Confiança, coragem proveniente da convicção no próprio valor.

**Capacidade de mediação** ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas;

**Empatia**, é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela, ou seja: procurar experimentar de forma objetiva e racional o que sente o outro a fim de tentar compreender sentimentos e emoções

**Flexibilidade no trabalho** tem a ver com quando, onde e como determinadas tarefas serão executadas a fim de conciliar as necessidades individuais do colaborador com as organizacionais.

Pessoas de **mente aberta** conseguem entender e aceitar ideias contrárias de outras pessoas sem perder a habilidade de pensar por conta própria, indo e voltando entre as ideias contrárias para entender e julgar os méritos de cada uma delas.

A Ambev na sua grandeza e distribuída em filiais pelo Brasil, tem como elemento principal com seus colaboradores um trabalho específico quando se trata de trabalho em equipe. Seus colaboradores são treinados sempre a trabalhar em equipe, seja na área de marketing, na equipe de vendas, etc

Reuniões são feitas conforme a necessidade que cada gerente de sua filial acha necessário para compartilhar informações sobre metas, problemas com a produção ou fazer um bate papo com os colaboradores. Vou colocar aqui algumas palavras de colaboradores sobre a Ambev:

Rosiclea Teixeira: “Sou mulher, mãe e líder. Estou na Ambev há 16 anos. Entrei como estagiária e hoje sou Gerente Regional de Gestão. Aqui sempre tive oportunidade de definir minha carreira e crescer na velocidade do meu talento”.

Joilson Conceição: “Sempre tive o propósito de crescer dentro da empresa Ambev e dar aos meu filhos um futuro melhor do que eu tive. Da mesma forma que cuidaram e me desenvolveram quando entrei na Ambev eu também cuidei de várias pessoas, ajudei a formar varios colegas. Aqui voce tem liberdade para desenvolver suas habilidades”.

### 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O sucesso de uma empresa depende de vários fatores que vão desde um planejamento estratégico, passando pela organização e planejamentos financeiros e de contabilidade. Embora tudo isso seja importante para o negócio dar certo os colaboradores tem um papel fundamental.

Iremos analisar algumas dificuldades quanto ao trabalho em equipe dentro de uma empresa, e termos a real noção da importância de um bom gestor dentro de uma equipe.

#### 1- Falta de Confiança

Algumas situações ou momentos podem tornar um indivíduo **vulnerável**. Quando os integrantes da equipe sentem **medo** ou **receio** de demonstrar essa **vulnerabilidade** provoca a perda de **confiança** entre os membros da equipe. A falta de segurança é demonstrada também na dificuldade de assumir os erros.

#### 2- Medo de Conflitos

Uma das consequências da **falta de segurança** é o medo do embate e das **discussões**. Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou discordar de alguma opinião.

Manter uma “falsa paz” a fim de evitar os **conflitos** pode ocasionar um clima desagradável entre os colaboradores e diminuir o rendimento.

Conflitos constantes não são bons para a harmonia da equipe, porém em alguns casos as discussões são necessárias para a evolução do trabalho. Nessas ocasiões podem surgir novas ideias e sugestões assertivas.

#### 3- Falta de Comprometimento

Assim como a **falta de confiança** faz com que os membros tenham **medo de conflitos**, a omissão das discussões provoca a **falta de comprometimento**. Em outras palavras, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores.

#### 4 – Evitar responsabilidades

Como uma reação em cadeia, a **falta de comprometimento** da equipe ocasiona a dificuldade de **assumir responsabilidades**. Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas.

Para reaver o controle dessa situação, é importante determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um. É importante expor a importância da função e responsabilidade de todos para a obtenção de sucesso.

#### 5- Falta de Atenção aos Resultados

A ponta da pirâmide diz respeito à desconsideração aos **resultados** do negócio. Pode ser exemplificado quando os integrantes da equipe focam sua atenção aos próprios interesses em detrimento às necessidades da empresa. Até mesmo quando os interesses da equipe superam os da empresa.

Dentro de uma visão ampla a respeito das reais necessidades de uma empresa, devemos sempre procurar direcionar a equipe dentro dos princípios estabelecidos pela mesma a fim de que todos os resultados sejam alcançados de maneira eficaz e eficiente.

## 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação. A atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além disso, a escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo.

Para que uma mensagem seja eficaz, é preciso transmitir clareza e objetividade, o que não é algo simples. Para tornar o texto ainda mais eficaz, outro fator importante é apontar ou conhecer o público alvo, isso ajuda muito na eficácia da mensagem. Evitar jargões em determinados campos profissionais, isso porque o jeito de expressar em uma área às vezes não é compreendida em outra, neutralizar os regionalismos, gírias também ajuda muito.

Para que haja eficácia em uma comunicação oral exemplo uma reunião alguns princípios são essenciais:

Planejamentos, desenvolvimento de uma pauta; siga a pauta para que reunião siga conforme planejado;

Liderança encoraje as pessoas a participarem e sempre conclua cada ponto da pauta;

Controle, controle o tempo para que não fique cansativo;

Ter objetivos definidos e listar as pessoas indispensáveis na tomada de decisão são fundamentais para conduzir bem uma reunião;

No final você pode resumir o progresso alcançado.

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafiam nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

Devemos analisar alguns aspectos importantes quanto a eficácia na comunicação escrita:

1. Escrever não é falar

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.

## 2. Seja profissional e cordial

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

## 3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

## 4. Fale a linguagem do leitor

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas. Para definir qual é o perfil do seu leitor, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- Quem vai liderar a ação?
- Quem vai agir?
- Quem vai utilizar as informações?
- Quem precisa conhecer a situação?
- Quem será mencionado?
- Quem deve ser consultado?

Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números.

E por último e não menos importante:

#### 5. Regras de etiqueta

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios. Nesse contexto, as principais regras de etiqueta são:

- Escrever com tato e evitar excesso de letras maiúsculas e minúsculas
- Usar cumprimento inicial e assinar as mensagens
- Revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais
- Evitar enviar mensagens com cópia para todos. É preciso ter cuidado com o endereço de e-mail das outras pessoas
- Não ofender, distrair ou confundir o leitor

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

A comunicação oral é a forma mais direta de se comunicar, já que para que ela ocorra é preciso ter a presença do emissor e receptor não necessariamente no mesmo local, mas no mesmo momento. Além da conversa pessoalmente há outras formas de realizar a comunicação oral, como rádio e telefones.

A comunicação oral eficaz é um benefício enorme em um ambiente empresarial. Uma comunicação oral sólida lhe permite apresentar informações em um ambiente onde você pode imediatamente ouvir e responder às preocupações, dúvidas e objeções, além de facilitar a comunicação em grupo, levando ao desenvolvimento de soluções e propostas criativas. Por exemplo, utilizando a eficácia da comunicação oral, você pode fazer uma apresentação clara, concisa e estruturada em um lançamento de um produto que mostre seus benefícios, componentes de lançamento iminente e o motivo pelo qual essa estratégia funcionará com os consumidores-alvo.

### **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**

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

O que diferencia os seres humanos dos outros seres vivos é a comunicação, a comunicação transmite ideias, sentimentos, emoções e pensamentos de forma articulada, coerente, lógica e inteligível. A comunicação por si só não é garantia de sucesso, existem alguns elementos que precisam ser considerados o emissor, o receptor e o entendimento.

Para que a comunicação seja eficaz o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente. Um erro comum é considerar que a comunicação envolve apenas o que é falado, um usa as palavras e o outro o tom de voz, as vezes os dois combinam, mas muitas vezes não.

A comunicação ocorre pelos meios remoto e presencial, a comunicação não verbal funciona para ambos os lados e ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos.

Aprender a perguntar é uma das primeiras lições mas nem todos dão valor às perguntas, existem diferentes motivos para não fazer perguntas, mas saber fazer a pergunta certa no momento certo pode ser a chave para resolver um conflito.

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

Há vários tipos de conversa:

Debate: existe uma preparação dos argumentos exemplo os que acontecem nas eleições;

Discussão: geralmente está associada a uma briga, na verdade é uma conversa a partir das divergências, busca o melhor entendimento ou solução.

Diálogo: esse é o tipo mais especial aquele que não exige preparação ou defesa de posições;

O diálogo é algo tão produtivo que pode e deve ser usado como forma de resolução de conflitos. O diálogo organizado é um dos métodos mais eficazes para isso, a roda de conversa são momentos dedicados ao debate de um determinado tema. Nas rodas de conversa todos participantes têm a oportunidade de se expressar, cada um deve sentir acolhido, respeitado e seguro para expor as questões toda interferência externa deve ser evitada.

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

A comunicação escrita possui características que oferecem certo desafio em sua execução, especialmente por não conseguirmos colocar entonação naquilo que estamos dizendo. Para que ela seja eficaz precisamos estruturar o texto, com uma boa introdução, que é a apresentação do problema ou situação, o desenvolvimento é o momento em que você deve em cada parágrafo explicar o porquê da situação apresentada na introdução ser um problema e o que impede de ser resolvido e a conclusão aqui você deve conectar o seu raciocínio com as ideias que apresentou nas outras etapas reforçando o seu ponto de vista sobre o assunto é necessário uma proposta para a resolução do problema.

Lembre-se de que um texto bem escrito merece boa formatação, excelente apresentação visual e coerência.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A tecnologia possibilitou variados recursos para que possamos produzir um texto, editores de texto simples, publicação em blogs e sites, textos colaborativos, etc.

Entre os principais meios de comunicação virtual estão as redes sociais, Facebook, Instagram, App de mensagem, etc.

Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, mas lembre-se que tudo o que é escrito on-line fica registrado por isso é fundamental atenção.

As diferentes gerações têm reações diversas quanto a comunicação virtual os idosos tendem a encontrar dificuldades ao usar a comunicação virtual, os mais jovens preferem esta forma de se comunicar evitando reuniões presenciais. Nem sempre a comunicação virtual será a melhor opção, é preciso bom senso.

Ter uma organização da comunicação pode fazer toda a diferença seja no lado pessoal ou profissional.

### 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Nesta parte, criamos um vídeo com o intuito de dar algumas dicas para que as pessoas tenham um pouco mais de conhecimento sobre a comunicação e sobre a escrita. Esperam que aproveitem as dicas.

<https://youtu.be/AKgs6ZSSVwg>

## 4. CONCLUSÃO

A Ambev é uma empresa brasileira dedicada à bebidas, entre as quais cervejas, refrigerantes, energéticas, sucos, chás e água. É a 14ª maior empresa do país em receita líquida e controla cerca de 69% do mercado brasileiro de cerveja. Atualmente no Brasil a Ambev possui 34 filiais com aproximadamente 40 mil funcionários, se consolidando como uma das maiores empresas nacionais na atualidade. O **objetivo** é impulsionar o setor de bebidas com novos sabores e sempre muita qualidade.

### **O comportamento humano nas organizações :**

- **Proatividade**, é a competência que impulsiona uma busca por mudanças de maneira espontânea, sem precisar de estímulos externos.
- **Capacidade de mediação** ação de auxiliar como intermediário entre indivíduos ou grupo de pessoas;
- **Empatia**, é a capacidade de você sentir o que uma outra pessoa sente caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela
- **Flexibilidade no trabalho** tem a ver com quando, onde e como determinadas tarefas serão executadas a fim de conciliar as necessidades individuais do colaborador com as organizacionais.

### **DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE :**

As principais dificuldades no trabalho em equipe : Falta de Confiança, Medo de Conflitos, Falta de Comprometimento, Evitar responsabilidades e Falta de Atenção aos Resultados.

### **EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA :**

Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens. Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo.

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. Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas.

A comunicação oral é a forma mais direta de se comunicar, já que para que ela ocorra é preciso ter a presença do emissor e receptor não necessariamente no mesmo local, mas no mesmo momento. A comunicação oral eficaz é um benefício enorme em um ambiente empresarial.

### **COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ :**

A comunicação transmite ideias, sentimentos, emoções e pensamentos de forma articulada, coerente, lógica e inteligível. Aprender a perguntar é uma das primeiras lições mas nem todos dão valor às perguntas, existem diferentes motivos para não fazer perguntas, mas saber fazer a pergunta certa no momento certo pode ser a chave para resolver um conflito.

A comunicação escrita possui características que oferecem certo desafio em sua execução, especialmente por não conseguirmos colocar entonação naquilo que estamos dizendo.

A tecnologia possibilitou variados recursos para que possamos produzir um texto, editores de texto simples, publicação em blogs e sites, textos colaborativos, etc. Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, mas lembre-se que tudo o que é escrito on-line fica registrado por isso é fundamental atenção.

## **REFERÊNCIAS**

T.

# **ANEXOS**