



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<< **MARKETING / GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS /
LOGÍSTICA**>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<**PERES MOTO HONDA**>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<MARKETING / GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS /
LOGÍSTICA>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<PERES MOTO HONDA>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ARYEL ESTEVÃO TRAVASSO SANTANA, 1012020200049
CRISTIANO JOSÉ FERREIRA LUCIANO, 1012021100114
GABRIELLE STEFANY DA SILVA RAMOS, 1012022100519
JOÃO GABRIEL BARBOSA, 1012022100447
NATÁLIA MARIA SOUSA SILVA, 1012020100779

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

A Peres Motos Honda vem cada vez mais em busca de ser uma empresa desejada pela sociedade, mantemos elevados padrões de ética e transparência, compromisso assumido por todos os colaboradores, respeitando a Filosofia e o Código de Conduta da marca.

Em um espírito global, dedicamo-nos a oferecer produtos da mais alta qualidade, a um preço justo, para a satisfação de nossos clientes em todo o mundo.

Como fabricante de motocicletas, quadriciclos, produtos de força, peças e afins, todos nós colaboradores das unidades da Moto Honda, declaramos nosso compromisso com a proteção do meio ambiente, controlando os aspectos e impactos ambientais das atividades, produtos e serviços, atendendo plenamente aos requisitos legais e normativos, provendo a conscientização ambiental e aplicando a melhoria contínua na cadeia produtiva entre as equipes

Todos, colaboradores da Honda, fabricantes do produto final acabado, em parceria com nossos fornecedores e concessionários, nos empenhamos na melhoria contínua da qualidade para a alegria de nossos clientes do Brasil e também do mundo, oferecendo produtos confiáveis e seguros da marca Honda

Para se comprometerem com os objetivos organizacionais e, com isso, terem condições de contribuir, individualmente e em grupo, com o planejamento estratégico, é necessário que os funcionários acreditem na empresa.

A Peres Moto Honda se dedica aos seus colaboradores para que unidos deixem um bom ambiente de trabalho, em que tenham liberdade para expressar as suas opiniões e se sentem confortáveis, elas conseguem contribuir com mais engajamento e dedicação, o que eleva os índices de produção da empresa.

A abertura para a contribuição de ideias de profissionais de todos os níveis também possibilita que a sua empresa respire inovação. Novas soluções, linhas de produtos, metodologias e processos podem ser introduzidos a partir dessa via de comunicação em igualdade entre todos colaboradores respeitar e zelar pelo ambiente de trabalho e manter a união.

- Mantenha sempre o sonho e o espírito jovem.
- Valorize as teorias, as ideias e o tempo.
- Ame o seu trabalho e valorize a comunicação.
- Crie, constantemente, um fluxo de trabalho harmonioso.

As equipes devem ter a clara consciência da razão de ser da organização. Essa consciência é alinhada mais se elevam os desafios de formar e manter uma cultura forte, fator de fundamental importância para que as pessoas que fazem parte da equipe compartilhem da missão e dos valores propostos para o sucesso do negócio.

Quando existe o alinhamento entre as equipes, os colaboradores sabem de forma exata qual a postura a ser adotada e têm acesso a uma comunicação padrão para todos os funcionários.

O alinhamento entre os membros da equipe reduz de forma satisfatória os boatos e organiza todos sob a mesma filosofia de trabalho, proporcionando o engajamento da equipe e eliminando questões de entrosamento. Assim tornando um atendimento essencial a todos os consumidores Honda.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Presente no interior de São Paulo desde 1977, o grupo de Concessionárias Honda Peres Moto possui hoje várias filiais e pontos de vendas em sua área de atuação. Além da matriz localizada em São João da Boa Vista/SP CNPJ 48.847.461/0010-11, conta com mais duas filiais em Pirassununga/SP e Porto Ferreira/SP. Pontos de vendas localizados em Aguai/SP, Casa Branca/SP, Vargem Grande do Sul/SP, Santa Cruz das Palmeiras/SP, Santa Rita do Passa Quatro/SP e uma moderna Unidade Móvel de Vendas.

Liderada pelo Diretor Roberto Rossi Peres e pelo Gerente Geral Roberto Tonizza Peres, além das vendas de motocicletas de baixa e alta cilindrada (Honda Dream), a Peres Moto também investe nas vendas de Quadriciclos Honda, Produtos de Força, linha completa de Peças Originais e acessórios e Oficinas com profissionais treinados pela fábrica e equipamentos sempre atualizados.

Concessionária com padrão “4 Asas”, graduação máxima do programa de excelência de serviços, oferece total suporte aos seus clientes da venda ao pós-venda e todos os produtos com a reconhecida qualidade Honda.

Como o próprio slogan da rede diz, a Peres Moto é a concessionária Honda que está sempre do seu lado.

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

Desde sempre trabalhamos em equipe, seja em nossa casa, nas tarefas do dia a dia, na escola ou faculdade, e claro, em nossa vida profissional. O trabalho em equipe é fundamental para o sucesso de um negócio e para a construção da sua cultura organizacional e nessa parte do PI serão analisados os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Toda empresa é composta por pessoas, que juntas, garantem o sucesso de um negócio, graças ao trabalho em equipe. Isso só é possível, pois a ação coletiva dos colaboradores aumenta o desempenho da organização. O trabalho em equipe é importante para as empresas, pois reúne profissionais com diferentes talentos e habilidades, o que permite uma visão mais ampla dos negócios, além de diferentes formas de pensar e agir. Quando a dedicação e o esforço dos membros da equipe são direcionados para um objetivo em comum, o trabalho flui mais facilmente. Por se tratar de atividades coletivas, as pessoas tendem a evoluir neste processo, desenvolvendo habilidades pessoais e profissionais, como inteligência emocional, empatia, respeito, saber ouvir o próximo, entre outros.

Na empresa Honda, foram feitas algumas entrevistas com os gestores, e nessa parte do PI, serão abordadas as perguntas que foram feitas e as respostas obtidas.

Como é realizado o trabalho em equipe na organização ?

Para que o trabalho se mantenha de uma forma mais uniforme, semanalmente são feitas reuniões interativas via Skype entre as Concessionárias para definição de metas, planos e projetos para que o planejamento do trabalho seja efetuado com melhor performance.

Qual é a forma que as equipes são compostas ?

A Peres Moto Honda é constituída por basicamente 3 equipes. A equipe Administrativa (RH, Financeiro, Faturamento, Marketing), equipe de Vendas (Vendas de motocicletas e Peças Acessórios) e a equipe de Pós-Venda (Oficina especializada). A coordenação destas equipes é feita pelo Diretor e pelo Gerente Geral da empresa e pelos Gerentes dos respectivos departamentos. A empresa possui filiais em diferentes cidades e todas possuem a mesma constituição de equipe.

Existe na empresa algum tipo de valorização do trabalho em equipe ? E como é concretizada para os colaboradores ?

Alguns departamentos os funcionários são pouco motivados para o trabalho em equipe. Onde há objetivos individuais mais específicos (neste caso os vendedores), percebe-se um trabalho melhor. Mas os coletivos ficam sempre um pouco mais distantes do ideal, principalmente nas equipes de Pós-venda, que apresentam algumas dificuldades de interação.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Sabemos que nem todas as pessoas têm facilidade para trabalhar em equipe, e não é para menos, uma vez que ele pode envolver pessoas bastante diferentes e com divergências de pensamento. Dessa forma, fica claro que o trabalho em equipe pode apresentar diversos desafios, principalmente se as equipes forem numerosas. Em geral, quanto mais pessoas trabalham juntas, maiores são os problemas com a comunicação interna, por exemplo: Manter o equilíbrio do organizacional; ter uma comunicação eficiente; vencer o individualismo de alguns colaboradores; manter a flexibilidade para se adaptar às particularidades de cada profissional; fazer com que todos da equipe estejam

engajados no mesmo objetivo; ter uma liderança preparada para gerenciar as equipes; driblar a falta de comprometimento de algumas pessoas, entre outros.

Nessa parte do PI será abordado as dificuldades para se trabalhar em equipe na Peres Moto Honda, segundo entrevistas feita com os gestores e colaboradores. uma das dificuldades que a empresa enfrenta no trabalho em equipe é os gestores e colaboradores perceber o papel da aquisição de novos conhecimentos, das mudanças de atitudes e da visão de novos paradigmas, a falta de interação social entre alguns funcionários é uma grande dificuldade enfrentada, principalmente nas equipes de pós-venda, pois nas equipes de Vendas sente-se mais ambição e necessidades para alcance dos resultados.

Na nossa equipe enfrentamos algumas dificuldades semelhantes às apresentadas acima na empresa para elaboração deste Projeto Integrado, uma delas foi aquisição de novos conhecimentos, e alguns tópicos do PI, poderíamos em busca de outros conhecimentos, mas preferimos a se limitar a apenas um ponto de vista, a falta de interação social entre alguns funcionários, citada acima na empresa, na equipe acontece poucas vezes, porque todos os integrantes interagem, as demais dificuldades apresentada acima na empresa, não enfrentamos para elaboração do projeto.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Sabemos que a comunicação é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas. Desde os tempos mais remotos, a necessidade de nos comunicar é uma questão de sobrevivência. No mundo dos negócios não é diferente. A necessidade de tornar os funcionários influentes, integrados e informados do que acontece na empresa, fazendo-os sentir parte dela, fez surgir a comunicação interna, considerada hoje como algo imprescindível às organizações, merecendo, cada vez mais, maior atenção. Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa. (Alberto Ruggiero, 2002) O envolvimento dos colaboradores no processo organizacional, gera um excelente desenvolvimento, podemos ver isso com a Empresa Honda motors, a empresa não somente com seus colaboradores mais expandindo e levando até seus clientes procura manter uma boa comunicação e expressão, além de melhorar o convívio social na empresa, ajuda a manter os colaboradores informados de quaisquer mudança ou feitoria na empresa, reuniões são feitas frequentemente caso algo precise ser posicionado, comunicações e expressões orais são compartilhadas entre si, transformando o ambiente mais afável para colaborador e cliente. Por isso, saber se expressar oralmente é muito importante para qualquer pessoa. E a capacidade de se comunicar não tem correlação direta com ser introspectivo ou extrovertido, mas sim com a habilidade de transmitir a informação da melhor maneira possível, entre aquilo que se pensa e sente.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é muito importante no meio corporativo, pois permite o registro de informações, relatórios, regulamentos, comunicados e entre outros. Um bom profissional precisa saber selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto. Na Honda Motors a comunicação escrita é muito utilizada principalmente no meio administrativo, os colaboradores de cada setor são responsáveis por elaborar relatórios da sua responsabilidade para repassar para o dirigente de como a empresa está caminhando. Os colaboradores se comunicam entre si de forma não só oral mas de

forma escrita, também compartilhando entre si informações ou comunicados que devem ser repassados. É preciso deixar claro que a comunicação escrita é primordial para uma organização e quando os textos não são escritos de forma a esclarecer e atingir o leitor, a quem se destina, é sinal de que há algo errado com a comunicação da empresa. É preciso esclarecer que os textos empresariais necessitam ser escritos de forma a fixar uma ideia na mente do cliente, colaborador ou administrador.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de dizer algo de outra pessoa. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação. A Honda motors procura uma boa comunicação corporativa da equipe, promovendo uma boa relação interpessoal com os colaboradores, trazendo desde a hierarquia a o cooperador a eficiência da comunicação, reuniões são feitas sendo elas presenciais ou por videoconferência, para esclarecer dúvidas, mudanças, elaborações de projetos (internos e externos). Visitas são feitas na empresa para discutir sobre •segurança do trabalho •financeiro •meio ambiente •projetos •padrões de atendimento ao cliente •feedbacks •Assessoria de relações públicas (passar padrões da Honda) estética, marketing geral. Discussões são feitas para expor pensamentos e ideias dos colaboradores e de seus demais setores que são responsáveis, trazendo então um ambiente de trabalho valorizado e aumentando a produtividade da empresa em geral

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

A forma eficaz da comunicação nas organizações é mais eficaz da Empresa e prosperar no mercado competitivo atual. A ferramenta estabelece um relacionamento entre a empresa e os colaboradores que acompanhem suas principais ações e verifiquem suas tarefas e resultados . E isso faz com que os colaboradores se sintam motivados a contribuir com o sucesso da organização.

Tópico 1: Construindo relações com a comunicação eficaz

Se comunicar é uma atividade essencial para a vida em sociedade, para a sobrevivência, realização pessoal, profissional e de sucesso para qualquer ser humano. É uma ferramenta de integração, instrução, e desenvolvimento dentro dos contextos sociais e empresariais . A comunicação em si inclui não apenas o que é dito, mas também as reações dos indivíduos, como seu tom de voz e comportamentos não verbais.

Exemplo: Quando você pergunta a alguém “como está?” E recebe a resposta “bem”, você não se baseia somente na palavra “bem” para saber como a outra pessoa se sente. Você analisa o tom de voz para saber se a pessoa realmente está bem ou se está deprimida, ansiosa, animada ou sentindo qualquer outra emoção . Sendo assim, na

comunicação, as emoções têm papel fundamental, pois o princípio da comunicação não é o que você diz, mas o que o outro entende.

Essa ferramenta se reinventa nos seus vários dialetos e de forma universal, conseguindo atingir as pessoas e organizações, transformando pensamentos, ações e principalmente o conhecimento.

Tópico 2: Diálogo e o poder de uma boa conversa

O diálogo é primeiramente a habilidade de escutar, a disponibilidade em aprender com o outro que pensa diferente, disposição para compreender e respeitar o próximo, não somente para falar.

Exemplo: Durante uma conversa, quando você se silencia, sem a interferência de distrações ou dispositivos e escuta o outro de maneira focada, dessa forma envia uma mensagem que é interpretada positivamente pelo receptor: “ele me ouviu, valoriza as minhas ideias, respeita e me considera como indivíduo”.

Não há como negar que a tecnologia é uma ferramenta de grande importância no nosso presente e que nos trás grandes benefícios, porém é preciso buscar o equilíbrio, manter nosso desenvolvimento e interação com a tecnologia, contudo usar o diálogo também para aproximar e acolher quem está ao nosso redor.

Tópico 3: Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

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.

A mensagem que o remetente deseja transmitir deve ser simples, fácil de entender e sistematicamente estruturada para manter seu significado. As informações comunicadas não devem ser vagas ou falsas em nenhum sentido. Além disso, é de extrema importância se atentar com os erros gramaticais e de digitação. A comunicação é a base para a tomada de decisões, sendo assim, se a informação estiver incompleta, pode levar a decisões erradas.

Exemplo: Em um local de trabalho dominado por respostas rápidas por meio de mensagens de texto e e-mail, os detalhes se perdem. Responder “sim” a uma série de perguntas em um e-mail não deixa as coisas claras. Responder “OK” quando perguntado se você pode revisar um documento não aborda a questão de onde o documento reside. Ou até mesmo que tipo de revisão é necessária ou quando as edições precisam ser retornadas.

O desenvolvimento de habilidades de comunicação escrita pode ajudar a evitar conflitos e ajudar na melhor tomada de decisões dentro do ambiente de trabalho. Transmitir uma mensagem de forma eficaz é uma arte e também uma habilidade então é de suma importância transmiti-la de forma correta.

Tópico 4: Comunicação virtual

A síntese A comunicação virtual deve ser vista como um dos principais pontos de atenção para que as empresas consigam fidelizar consumidores, atrair novos clientes e mantê-los engajados ao negócio.

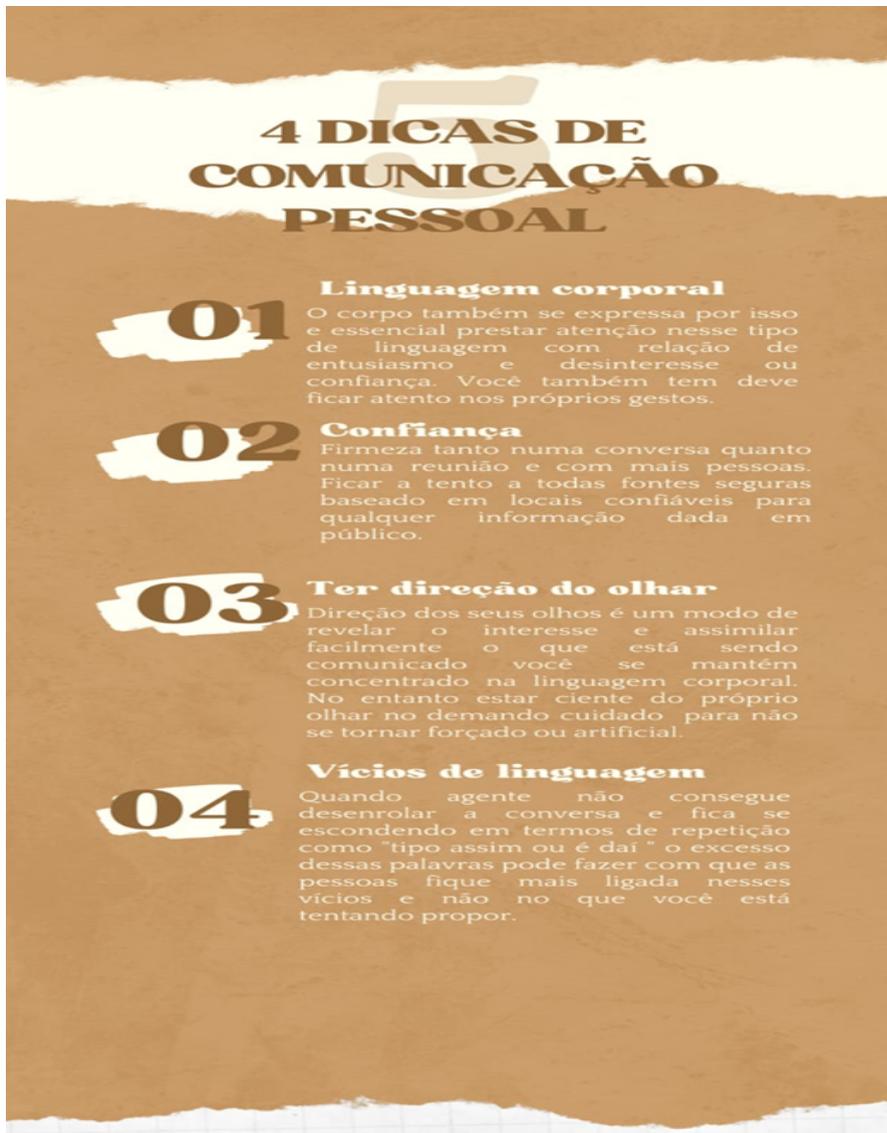
Exemplo: Com a demanda da internet, a necessidade de se comunicar virtualmente com as marcas foi ampliada, além da crescente demanda de aproximação entre as empresas e os clientes. Assim, passou a ser necessário que as empresas estivessem prontas para ouvir os consumidores nos diferentes canais virtuais a qualquer momento, prestando um bom atendimento e, assim fidelizando.

As empresas devem estar atentas às novas oportunidades de comunicação com seus consumidores, afinal, dependendo dos seus hábitos de consumo, essa nova rede pode ser o principal local em que eles estarão inseridos.

Além disso, é muito importante a organização estar presente em meios digitais para mostrar sua eficiência comunicativa e a empatia ao consumidor sempre que necessário. Por esse motivo, estar atento à comunicação virtual, às mudanças de consumo digital e como elas afetam a jornada on-line contribui para o crescimento profissional da organização como um todo.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A equipe decidiu fazer um infográfico com o assunto como a comunicação pessoal e importante no ambiente organizacional.



4. CONCLUSÃO

Concluiu-se que a comunicação interna e externa da Peres Motos Honda tem um papel fundamental na cultura organizacional dela. É por meio do que a organização diz e divulga que o público constrói sua imagem. No entanto, esse trabalho precisa ser coordenado com suas demais ações.

Afinal, se há contradições no que a sua empresa diz e faz, a credibilidade dela tende a cair e a cultura organizacional custará a se desenvolver. Também é preciso saber

quais canais de comunicação usar para ter eficácia máxima, que são os meios que o seu público já utiliza.

Essa comunicação pode e deve ser colaborativa. Faça com que as suas equipes se sintam vistas e ouvidas em suas mensagens, além de poderem trabalhar ativamente a favor delas. O nível de transparência das informações e a forma como a empresa se comunica com a equipe também colaboram para a construção de uma cultura.

Uma equipe de alta performance é conquistada por meio de uma gestão de talentos comprometida com os objetivos organizacionais, que acompanha os funcionários desde o primeiro contato, dando a eles uma experiência construtiva tanto para o desenvolvimento profissional deles quanto para a empresa.

Nesse processo, o comprometimento da liderança é fundamental, e você deve investir em uma efetiva comunicação com toda a empresa, fazer a gestão de conflitos de forma eficiente e horizontalizar a informação, o que proporcionará uma maior abertura entre líderes e liderados.

A partir dessas ações, é possível criar harmonia entre as equipes, o que poderá refletir nos resultados organizacionais, e deixar cada vez mais satisfatório em ser um colaborador Peres Motos Honda.

REFERÊNCIAS

CESAR, Julio. A Importância da comunicação oral no ambiente de trabalho, Artigo 2022. Disponível em: <[Artigo: A importância da comunicação oral no ambiente de trabalho - Paranashop](#)>. Acesso em 13 jun 2022.

COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESAS, OPINIÃO RH, 201 Disponível em: <[Comunicação Escrita eficaz nas Empresas | Opinião RH \(opiniaorh.com\)](#)> acesso em 02 jun de 2022.

ENTENDA A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL PARA CONVERSAR COM OS CLIENTES. Lonax, 2020. Disponível em: <<https://lonax.com.br/blog/comunicacao-virtual/>> Acesso em: 16 jun 2022.

JOVANA, Samanta, O que é comunicação Eficaz e o que ela pode fazer por negócios ? Talentnetwork, 2018. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/>> . Acesso em 20 jun 2022.

OLIVEIRA, Ana. A importância do Trabalho em Equipe para o sucesso de um Negócio. Peep, 2021. Disponível em <<https://peepi.com.br/blog/importancia-trabalho-equipe/>> . Acesso em 19, jun 2022.

RENNO, Rodrigo. Comunicação Formal e Informal, 2022. Disponível em: <[Comunicação Formal e Informal - Resumo – Rodrigo Rennó \(rodrigorenno.com\)](#)> acessado em 14 jun 2022.

THEODORO, Ismael. A Importância da comunicação. Administradores. 2020 Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-2>> Acesso em 20, jun 2022

TUDO SOBRE ESCRITA E CONHECIMENTOS GERAIS, Portal Educação 2022. Disponível em: <<https://blog.portaleducacao.com.br/tudo-sobre-comunicacao-escrita/>> acesso em 20 jun de 2022.

ANEXOS

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

