



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO COMERCIAL/ GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

COLGATE PALMOLIVE COMPANY

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO COMERCIAL/ GESTÃO FINANCEIRA

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

COLGATE PALMOLIVE COMPANY

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROF^a
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROF^a JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ALEXANDRE VITA, RA 1012022100271

EDER XAVIER, RA 1012022100233

LUCAS HENRIQUE DAL'AVA, RA 1012021100060

THIAGO MENDES DA SILVA, RA 1012022100282

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
Colgate Palmolive Indústria e Comércio	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	11
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	12
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	14
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	14
3.2.1.1 MEIOS DE DIÁLOGO INTERNO	15
3.2.1.2 MEIOS DE DIÁLOGO EXTERNO	15
3.2.1.3 DIÁLOGOS COM ACIONISTAS	15
3.2.1.4 COMUNICADOS AO CONSELHO ADMINISTRATIVO	15
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	16
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	18
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	18
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	23
4. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS	26
ANEXOS	28

1. INTRODUÇÃO

O projeto integrado se concentrará na análise da comunicação entre as equipes em um ambiente organizacional, demonstrando o comportamento humano em uma organização e as dificuldades no trabalho em equipe e a eficácia da comunicação escrita e oral.

Uma boa comunicação organizacional tem suas informações transmitidas sem mal-entendidos entre a equipe interna, desde que sejam claramente possuidores e responsáveis pelo aumento da produtividade e eficiência nas tarefas diárias.

É de extrema importância que em cenários de negócios tenha boa comunicação entre as equipes, pois isso permite que os objetivos de todos dentro da equipe sejam alcançados.

A melhora é consideravelmente percebida quando há uma comunicação eficaz entre os colaboradores. Nesse contexto, os gestores compartilham as informações necessárias, tornando a equipe parte do processo, desta forma, aumenta a motivação e a sensação de valorização por parte dos profissionais. Também diminui o fluxo de conversas paralelas e especulações.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Colgate-Palmolive Company é uma empresa multinacional de origem americana. Atualmente seus produtos estão voltados para três pilares de negócios: cuidados pessoais, cuidados com limpeza do lar e nutrição animal.

Foi fundada em 1806, em Nova York, por William Colgate, com o nome de *Colgate Company*, sendo pioneira na produção de pasta de dentes (dentifrício) em tubos. Posteriormente, a empresa fundiu-se com a fabricante de sabões *Palmolive*. Em 2014, a empresa foi eleita a marca mais consumida no mundo pela pesquisa da Brand Footprint, realizada em 35 países.

No Brasil, encontram-se também as marcas Sorriso, Tandy e Pinho Sol. As pessoas da Colgate de todo o mundo estão comprometidas com três valores corporativos centrais: Respeito, Trabalho em Equipe e Melhoria Contínua. Esses valores se refletem não só na qualidade de seus produtos e na reputação da companhia, mas também na dedicação que servem as comunidades em que atuam. Como a empresa que é líder em produtos de consumo, estão profundamente comprometidos com o desenvolvimento de novas tecnologias que possam atender às necessidades de consumo.

Dados da Empresa:

Colgate Palmolive Indústria e Comércio

Endereço: R. Santo Eurilo, 195 - Jaguaré, São Paulo - SP, 05345-040

Telefone: (11) 3767-1400

A empresa se preocupa com pessoas: pessoal da Colgate, clientes, acionistas e parceiros de negócios. A companhia está comprometida em agir com compaixão, integridade, honestidade e alta ética em todas as situações, para ouvir com respeito aos outros e valorizar as diferenças. A empresa também está comprometida em proteger o meio ambiente global, melhorando as comunidades onde a Colgate vive e trabalha, e em conformidade com as leis e regulamentações governamentais.

De fato, o objetivo da Colgate é usar essas tecnologias para criar produtos que continuem a melhorar a qualidade de vida dos consumidores, onde quer que estejam.

Como empresa bem-sucedida, são focados em obter o crescimento sustentável necessário para consolidar seu sucesso em todo o mundo.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O comportamento organizacional é um tipo de circunferência avaliativa que busca simplificar como as pessoas se comportam dentro de uma organização, por que agem de determinado modo e quais são os impactos de suas formas de desenvolvimentos.

Os colaboradores também são vistos como recursos dentro de uma organização, eles carregam atributos como habilidades, produtividade, responsabilidades, competências, motivação para o trabalho, etc., mas devemos considerar que pessoas são pessoas, com traços de personalidade, objetivos e histórias pessoais. Compreender plenamente as características das pessoas como pessoas torna mais fácil entender o comportamento dentro de uma organização.

A pessoa é proativa: o comportamento é atender às suas necessidades pessoais e atingir seus objetivos, então ela responde e reage ao ambiente dentro e fora da organização. Dependendo da estratégia de liderança empregada, as pessoas podem resistir ou cooperar com as políticas e métodos da organização, portanto, o comportamento dentro de uma organização é determinado tanto pelas práticas organizacionais quanto pelo comportamento proativo dos funcionários.

As pessoas são sociáveis: É importante que as pessoas participem de uma organização porque isso as leva a interagir com outras pessoas ou grupos. Nos grupos, as pessoas buscam manter sua identidade, segurança psicológica e utilizam o contato com outras pessoas para obter informações sobre si mesmas e sobre o ambiente em que vivem. E esses dados constroem uma "realidade social" para as pessoas testarem e compararem suas habilidades, ideias, crenças para se entenderem e as relações sociais geralmente determinam a natureza do autoconceito das pessoas.

As pessoas têm necessidades diferentes: As pessoas são motivadas por uma variedade de necessidades. Um fator tende a motivar o comportamento de uma pessoa hoje, mas esse fator pode não ser suficiente para determinar seu comportamento no dia seguinte.

De outra perspectiva, o comportamento humano é influenciado por um grande número de fatores e de necessidades que apresentam competências e quantidades diferentes.

Percepção e avaliação humana: A prática da experiência de uma pessoa em seu ambiente organizacional é um processo ágil e dinâmico, pois ela separa dados de diferentes aspectos do ambiente, com base em sua própria experiência passada e no que está praticando. Valide-os de acordo com suas necessidades e valores.

Pensamento e escolha humana: O comportamento humano é premeditado, proativo e cognitivamente ativo. Pode ser analisado em termos dos planos comportamentais que ele escolhe, avança e implementa em resposta aos estímulos que enfrenta e para atingir objetivos pessoais.

Reflexos humanos limitados: Os humanos têm uma capacidade limitada de fazer o que querem. As pessoas não têm a capacidade de se comportar de várias maneiras porque suas características pessoais são limitadas. As diferenças são indivíduos que fazem as pessoas se comportarem de forma diferente. A capacidade de resposta é uma função de habilidades e aprendizado. As capacidades mentais e físicas são limitadas.

Cada empresa tem suas próprias normas, propósito e cultura organizacional, e esta última orienta o comportamento que os profissionais devem ter nesse ambiente. No entanto, existem outros fatores importantes na formação de resultados e na satisfação do capital humano.

Os representantes dos funcionários compõem o sistema social da empresa, e tanto o ambiente interno (organizacional) quanto o externo (social) influencia seu comportamento. Portanto, para entender como esses processos ocorrem, é necessário entender todos os fatores envolvidos nesses comportamentos.

Como as empresas são formadas por pessoas com diferentes experiências, aspirações e motivações, é necessário estudar o comportamento humano no trabalho para entender como lidar com todas as questões que envolvem os colaboradores da organização.

Alguns pilares básicos para atitudes nesse ambiente são motivação, responsabilidade e disciplina, diálogo e bom relacionamento interpessoal, dedicação e foco, adaptabilidade e evolução constante e inteligência emocional.

Motivação

A motivação pode ser caracterizada por um impulso interno que nos leva a agir e faz parte da interação entre as pessoas e seu ambiente. Todas as pessoas têm as suas próprias motivações, decorrentes dos seus valores e crenças, e nas suas carreiras não são exceção. Assim, ao investir em incentivos, os gestores podem aumentar a produtividade dos funcionários e o interesse pelo trabalho que está sendo desenvolvido (inclusive a própria empresa). Existem duas motivações:

Motivação Intrínseca: Proveniente de fatores internos, das necessidades e interesses pessoais. (Exemplo: Realizar uma tarefa no trabalho com prazer e por ser também do interesse do colaborador).

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

A motivação pode vir, ainda, de uma mistura de fatores intrínsecos e extrínsecos, e ser mesclada. Com isso um profissional no tempo que realiza uma tarefa que lhe foi determinada pelo gestor, pode também realizar com prazer e satisfação.

Responsabilidade e Disciplina

A responsabilidade também é uma característica fundamental do comportamento humano nas organizações. É por meio dele que os colaboradores garantem a seus líderes e colegas que farão sua parte, que desempenharão suas tarefas com qualidade e que cumprirão os prazos estabelecidos.

A disciplina, por sua vez, é a capacidade do profissional de completar tudo o que começa, ou pelo menos conseguir pedir ajuda ou delegar tarefas aos colegas, caso isso não seja possível. O importante é que ele aponte a solução para o problema que está tendo e não desista no meio do caminho.

Esses dois aspectos são fundamentais para qualquer profissional, afinal desenvolvê-los também é o trabalho de respeitar o outro. Em uma empresa, ninguém

está isolado, então o trabalho de uma pessoa sempre afeta a outra. Portanto, fazer o seu melhor é respeitar seu gerente e colegas.

Diálogo e Relacionamento Interpessoal

A comunicação é um elemento-chave do trabalho em equipe. Por meio dele, podemos identificar problemas, propor soluções, dar sugestões, tirar dúvidas, pedir ajuda, compartilhar conhecimento, dar feedback, enfim, mostrar ao grupo o que estamos fazendo.

Portanto, o diálogo é a melhor maneira de resolver qualquer mal-entendido. Conversas boas, francas, calmas, comunicação clara e os canais certos são, sem dúvida, a melhor forma de prevenir e/ou corrigir erros.

Além disso, a comunicação empática e sem julgamentos promove o respeito e a cortesia, que ajudam a construir bons relacionamentos entre todos os colegas. Você não precisa desenvolver laços de amizade no trabalho, se desejar, mas é importante fomentar um clima de cooperação e harmonia nesse ambiente. É crucial evitar discussões e ser simpático para resolver os problemas do dia a dia.

Dedicação e Foco

Para que a organização seja eficaz e próspera, os próprios funcionários devem progredir na carreira, não basta fazer bem, mas fazer o bem. Isso nos leva ao conceito de dedicação, que é dar o melhor de si em todas as atividades, mesmo naquelas que não parecem tão importantes. É essencial ser ponderado, agir com cautela, reduzir riscos, corrigir erros e fazer o possível para concluir a tarefa.

Para que isso fosse possível, porém, foi necessário desenvolver outro traço comportamental: o foco. Foco significa focar em uma atividade de cada vez. Você já tentou escrever um relatório para sua empresa enquanto conversava com colegas e navegava nas redes sociais? Definitivamente será difícil, e a qualidade do trabalho diminui porque seu cérebro não consegue processar três atividades diferentes

competindo por sua atenção. Então, defina suas prioridades e não distraia. Isso é ter foco.

Adaptabilidade e Evolução Constante

A biologia diz que os organismos mais bem-sucedidos na evolução não são necessariamente os mais fortes, mas os mais bem adaptados ao ambiente em que vivem. Nas organizações, a situação não é exceção. É importante entender a cultura organizacional e agir de acordo. Claro que você pode criar inovações e ter alguma liberdade, mas não pode se desviar dos valores e propósitos da empresa.

Também é importante se adaptar às novas tendências do momento, inclusive segui-las e continuar aprendendo para que o conhecimento não fique "desatualizado". Portanto, todo profissional precisa se desenvolver continuamente, melhorar continuamente, aprender, participar de atividades, realizar cursos e treinamentos, etc.

Qualquer campo de especialização está em constante descoberta e mudança, e cada um de nós deve caminhar com eles para não perder oportunidades valiosas.

Inteligência Emocional

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 colaborador 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. Por isso, pessoas emocionalmente inteligentes frequentemente são as que melhor conduzem os seus relacionamentos interpessoais dentro das organizações.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Trabalho em equipe nada mais é do que a junção de várias pessoas que unem seus esforços visando solucionar um problema em comum. Sendo assim, quando duas ou mais pessoas trabalham juntas para executar uma tarefa ou encontrar a solução de um problema, elas estão trabalhando em equipe.

Como o trabalho em equipe é realizado por meio da junção de pessoas, esse tipo de dinâmica permite que conhecimentos de diversas áreas sejam divididos e assim os colaboradores se desenvolvem uns aos outros. O colaborador que é especialista em um assunto, através do trabalho em equipe, pode ajudar outro colaborador a aprender mais sobre o tema e vice-versa.

O trabalho em equipe também pode ser um grande aliado na hora de acelerar o processo de executar tarefas, pois cada pessoa pode ficar responsável por uma parte da tarefa de acordo com a sua habilidade e assim trabalhar em conjunto para que a tarefa final seja concretizada.

Mas para que tudo isso funcione de maneira positiva, é preciso que as pessoas que devem trabalhar em equipe tenham metas ou objetivos compartilhados, assim elas se sentirão mais motivadas a procurar umas às outras e a executar as tarefas em conjunto. Além disso, é preciso que a empresa incentive uma comunicação que seja clara e franca entre os funcionários, delimitando bem qual é o escopo de trabalho de cada colaborador.

O processo de trabalhar em equipe pode acontecer em variadas situações, seja no colégio para que os alunos consigam entregar a tarefa que o professor pediu, ou em casa, quando um casal se une para acabar a limpeza do apartamento mais rápido. No ambiente corporativo não é diferente, o trabalho em equipe também se mostra primordial dentro das empresas.

Quando falamos do ambiente de trabalho, a importância do trabalho em equipe está na capacidade de unir diferentes tipos de profissionais de diferentes setores. Normalmente, na hora de entregar um projeto ou um produto final, é necessário que antes exista uma série de pessoas trabalhando para que essa entrega consiga ser concretizada.

Por exemplo, para uma empresa que produz canecas conseguir expor o seu produto no mercado, é preciso de pessoas de diversas equipes trabalhando em conjunto. Desde o designer que vai fazer a estampa até o programador que vai criar o site no qual as canecas serão vendidas.

Para que todo o processo aconteça de forma harmônica, com especialistas de vários setores unindo suas forças de trabalho, o trabalho em equipe é essencial. Quando diferentes pessoas, que pensam diferentes, trabalham bem juntas, a resolução dos problemas fica mais fácil e assertiva.

Independente da área de atuação, todo profissional pode e deve aprender a trabalhar em equipe. Fazer um bom trabalho em equipe não é complicado, mas desenvolver algumas habilidades específicas pode ajudar nesse processo.

Abaixo, separamos as principais habilidades que devem ser fortalecidas para exercitar a capacidade de trabalhar em equipe.

Uma das principais características necessárias para um bom trabalho em equipe é exercitar a comunicação. A comunicação entre os colaboradores de uma organização deve ser clara e objetiva, todas as pessoas envolvidas em um projeto devem saber o que é esperado delas e qual é o escopo a ser cumprido, por exemplo.

É importante que todos os trabalhadores sejam incentivados a dialogarem entre si, resolver conflitos com o diálogo e, para além, comunicar de maneira sincera, respeitando os seus limites pessoais e os limites dos outros colaboradores. Quando a comunicação é feita de forma eficaz, sendo clara, direta e sincera dentro do trabalho em equipe, todos sempre estarão na mesma página, atualizados de tudo a respeito do projeto, saberão as suas responsabilidades, terão as suas expectativas alinhadas e conseguirão agir com respeito uns com os outros.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

É muito comum que dentro das empresas exista um cenário no qual os profissionais evitam conflitos o tempo todo e a todo custo, mas atitudes como essa

fazem com que o ambiente de trabalho fique com um clima organizacional pesado, causando uma má relação entre colaboradores. Quando os conflitos aparecerem dentro de um processo de trabalho em equipe, é preciso identificar, gerenciar e resolver. Por isso é tão importante uma comunicação aberta e sincera, para que haja diálogo entre a equipe. Na hora de resolver um conflito é preciso ter empatia para que seja possível se colocar no lugar do outro, entendendo diversos pontos de vista sobre a mesma situação. Também é essencial ser objetivo, para não gerar situações desconfortáveis e evitar a criação de mágoas. Seja objetivo na hora de resolver um conflito, evitando agressividade e agindo de forma correta com todos os envolvidos. Dessa forma, é natural que estejamos cada vez mais condicionados a não compartilhar nossas experiências e tenhamos mais conflitos em trabalhar em equipe. Essas dificuldades têm raízes na comunicação, na timidez, na baixa autoestima, na dificuldade de se envolver e de se posicionar em grupo.

A dificuldade de se relacionar ou a fobia social são problemas multifatoriais. Eles podem ser desenvolvidos por conta de situações isoladas ou combinadas. Existem alguns fatores que contribuem para o desenvolvimento deste distúrbio: Fatores genéticos e ambientais.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado.

Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso, ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação (MARQUES, 2022, ONLINE).

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação 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, e, para que essa comunicação seja eficaz é necessário transmitir clareza e objetividade.

A Colgate-Palmolive Company utiliza diversas ferramentas para sua comunicação escrita, uma delas é seu site de sustentabilidade que traz os destaques positivos e negativos das atividades, realizações dos funcionários ao redor do mundo,

apresenta todo o conteúdo do relatório de sustentabilidade e notícias recentes (BEM-VINDOS..., 2022, ONLINE).

A Colgate se comunica de diversas formas, como, Meios de Diálogo Interno, Meios de Diálogos Externo, Diálogos com Acionistas, Comunicados ao Conselho Administrativo.

3.2.1.1 MEIOS DE DIÁLOGO INTERNO

Entre as ferramentas de comunicação interna destacam-se: revista corporativa, jornal-mural e intranet, entre outras. Essa última mídia é acessível também aos funcionários que não trabalham diretamente com o computador, por meio de quiosques e cyber cafés. A Colgate foi vencedora do Top RH 2003 com o case de comunicação interna. Para contribuir com a melhoria da comunicação face-a-face, a Colgate disponibiliza a todos os funcionários de nível gerencial o treinamento de *Coaching & Feedback*. O objetivo é treinar os líderes a se comunicarem melhor com suas equipes. A cada dois anos, as pessoas podem expressar sua opinião em relação à companhia, voluntariamente, na pesquisa de clima. Todos podem participar. Não é preciso se identificar. Os resultados da pesquisa geram oportunidades de melhoria gerais e departamentais, que são divulgadas para todos os funcionários. As ações de melhoria são monitoradas pelo departamento de RH.

3.2.1.2 MEIOS DE DIÁLOGO EXTERNO

O contato com o consumidor é feito por meio de pesquisas, além, é claro, do grande referencial de diálogo com o consumidor.

O Centro de Atendimento Colgate-Palmolive, criado em 1989, recebe em média, sete mil contatos por mês.

3.2.1.3 DIÁLOGOS COM ACIONISTAS

Para garantir a transparência do seu negócio, a Colgate divulga suas informações financeiras e institucionais, estratégias e resultados por meio do site

investor.colgate.com. O site é atualizado freqüentemente e traz as últimas notícias da Colgate para os acionistas, que podem também optar por recebê-las por e-mail. Todas as informações financeiras da Colgate são divulgadas aos acionistas por meio de um relatório financeiro anual.

3.2.1.4 COMUNICADOS AO CONSELHO ADMINISTRATIVO

Os acionistas e outras partes interessadas podem se comunicar diretamente com os diretores não administrativos da Empresa usando os endereços de e-mail e endereços postais incluídos na declaração anual da Empresa e publicados em seu site (DIRETRIZES..., 2022, ONLINE).

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral, seja ela formal ou informal, faz, parte de nossas vidas. No meio profissional, usamos a palavra falada a todo momento para muitas situações, que vão desde contextos extremamente informais até situações opostas, totalmente formais.

Para garantir a transparência do seu negócio, a Colgate convida seus acionistas a participar, anualmente, de uma reunião para conhecer os resultados do ano que passou e os objetivos e estratégias do ano em curso. A reunião é conduzida pela diretoria global da Colgate e, posteriormente, transformada em vídeo para que os funcionários da companhia possam conhecer o que é apresentado aos acionistas (NOSSA..., 2007, ONLINE).

As apresentações sobre temas específicos são cuidadosamente elaboradas pela administração e entregues de forma a garantir uma apresentação clara e adequada do assunto e sua relevância para a missão e o papel do Conselho. Os tópicos são apresentados pelos membros da administração mais conhecedores sobre o problema em questão. Como parte de cada apresentação, tempo adequado é reservado para perguntas e discussões entre os diretores. As apresentações cobrem questões estratégicas, assuntos sobre os quais ações do Conselho ou do Comitê são necessárias

e uma variedade de outros tópicos para ajudar o Conselho a entender a Empresa e cumprir suas funções.

Por recomendação do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa, o Conselho fixa um cronograma de reuniões ordinárias de cada um dos Comitês antes de cada ano. A duração das reuniões varia de acordo com os assuntos considerados. Atualmente, o Comitê de Auditoria se reúne sete vezes por ano; o Comitê de Finanças se reúne cinco vezes por ano; o Comitê de Nomeação e Governança Corporativa se reúne quatro vezes por ano; e o Comitê de Pessoal e Organização se reúne quatro vezes por ano. As reuniões são programadas para permitir um tempo adequado para considerar todos os assuntos minuciosamente.

Para garantir a comunicação franca e aberta entre o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva dentro e fora da companhia, os membros do Conselho de Administração têm contatos diretos e frequentes com a Diretoria Executiva da empresa.

Os principais diretores executivos participam regularmente das reuniões do Conselho e eventos informais com o fim de discutir assuntos relacionados à companhia.

Para a Colgate, a comunicação informal entre os funcionários é uma forma de reconhecer que compartilhar idéias, tecnologias e talentos traz ganhos ao crescimento rentável e sustentável (DIRETRIZES..., 2022, ONLINE).

Para garantir a comunicação informal, a Colgate encoraja todos os funcionários a monitorar e registrar pelo menos 500 minutos de atividade saudável por mês. Os funcionários da empresa envolvem seus colegas, famílias e amigos para se manterem ativos e ganhar minutos por meio de várias atividades.

Em junho de 2018, os funcionários da Colgate de mais de 90 países participaram de várias atividades saudáveis, desde aulas de ioga e torneios de futebol a caminhadas na natureza, totalizando mais de 26 milhões de minutos de atividades saudáveis (NOSSAS..., 2022, ONLINE).

A importância das atividades físicas compartilhadas em grupos de funcionários na qualidade de vida e saúde dos colaboradores, também se reflete na comunicação informal, pois nestes encontros os funcionários se comunicam de maneira diferente dos ambientes formais do negócio.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Dois diálogos acontecem em todas as conversas, um usa as palavras e outro usa o tom de voz. A comunicação transmite ideias, sentimentos, emoções e pensamentos de forma articulada, coerente, lógica e inteligível.

Para entender a verdade no diálogo é preciso analisar os seguintes elementos: tom de voz, cadência, volume e outras características vocais. Assim é possível sintonizar a comunicação verbal com a não verbal. É correto afirmar que não o que diz que terá impacto sobre o outro, mas a forma que se pronuncia envolvendo a linguagem corporal: tom de voz e volume da voz.

Na comunicação as emoções têm um papel fundamental, na fala, no riso. As emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito.

Em uma comunicação remota é preciso ter: clareza, objetividade e coerência. Além disso, é preciso refletir antes de responder alguém ou iniciar uma conversa.

Na comunicação presencial, tenha atenção às reações do outro. Reconhecer as próprias emoções e a do outro pode ajudar a interpretar bem a fala e não ser compreendida como agressiva. Isso vale para quando sentir - se mal com o que ouviu.

Um ponto essencial é ter atenção ao receptor (ao que recebe a mensagem). Evitar termos técnicos ao explicar algo específico de uma área de atuação a uma pessoa leiga, pois pode soar como uma coisa muito complexa.

A inteligência não verbal possui três fatores importantes:

- Uso da tecnologia visual;
- Os avanços científicos que estudam a linguagem corporal e os impactos nas negociações;
- A crescente comunicação intercultural e diversificada.

Dicas para uma comunicação não verbal e manter posição alinhada. Antes de falar com alguém, puxe os ombros para trás e mantenha a cabeça erguida, isso traz uma mensagem positiva. Manter a conexão durante a conversa, contato visual que emite sinais positivos, inclina - se levemente para frente e acenar com a cabeça com o sinal de concordância quando necessário.

No final de uma conversa, deixe um sinal positivo, o essencial é sempre manter uma postura de tranquilidade.

Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos. Para valorizar o outro e responder de forma adequada, é preciso ouvir.

O primeiro passo para um bom ouvinte é estar presente. Ter total atenção à pessoa que está falando. Buscar conexão emocional. Conectar emocionalmente, é mais fácil de resolver conflitos, e entender o ponto de vista e opinar sobre a pessoa.

Além da escuta ativa, é importante prestar atenção ao que a pessoa está dizendo e não se limitar ao que as próprias opiniões pessoais e prévias. Se a opinião for fortalecedora, ótimo. Caso contrário, é bom avaliar o que vai ser dito. Não se trata concordar com tudo que a pessoa diz, mas assumir a responsabilidade de julgamentos e perceber que a opinião pode influenciar alguém.

Para ouvir é preciso diminuir o ritmo, prestar atenção, estar presente e conectar - se com as pessoas. Outra ferramenta fundamental é o poder da pergunta. Pergunta é uma das primeiras lições.

Quando se faz perguntas, automaticamente pode melhorar a inteligência emocional. Para formular uma boa pergunta é preciso estar atento ao que se ouve, deve ter a humildade que não sabe sobre o assunto abordado. Perguntar ajuda no aprendizado e melhora o vínculo interpessoal.

Para que se tenha uma boa conversa é necessário atentar - se :

- ao tom de voz;
- ao tipo de pergunta;
- à sequência da pergunta;
- à formulação;

- à linguagem corporal.

Importante não interrogar pessoas, pois pode - se usar perguntas abertas, não se pode deixar - se no automático (agir por impulso).

Agora quando se fala do diálogo tem um poder influenciador na conversa. A palavra diálogo tem origem no idioma grego (diálogo). Para entender o que é o diálogo é preciso passar por alguns etapas e diferenciá - las como:

- No debate, existe a preparação de argumentos, exemplo quando os candidatos em eleições;
- Já a discussão, é associada a briga ou conversa mais ríspida, é na verdade uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento sobre o tema.

O diálogo é aquela conversa que não exige preparação de argumentos ou defesas de preposições. Um diálogo requer envolvimento, empatia e emoção. É sobre reconhecer suas crenças, valores, princípios e reconhecer esses elementos no outro. Não cabe no diálogo a imposição de seus julgamentos. Assim como não cabe desqualificar aquilo que outro diz. Isso não quer dizer que deve - se concordar com tudo, mas entender o que o emissor está tentando nos comunicar. Humildade é um elemento importante no diálogo. Quando o outro fala, nem sempre está pedindo uma opinião ou conselho. Reconhecer que pode ser apenas um desabafo.

O diálogo é a ação pessoal produtiva a revolução de conflito, o consenso ajuda a estruturar o ambiente de trabalho, contribui no desenvolvimento profissional e transformação de equipes. A estruturação do processo de diálogo, sempre deve ser em primeira pessoa. O pressuposto do diálogo é a autoridade de quem fala. Quando o diálogo envolve mais pessoas, todos devem ter:

- O espaço para falar;
- O respeito ao que foi exposto;
- A segurança expor ao grupo as ideias;
- E, principalmente, a atenção de todos.

Um dos métodos mais eficazes em processo de diálogo é a roda de conversa. Praticamente a oportunidade de se expressar de forma previamente definida e

organizada pelo mediador, deve - se sentir acolhido, respeito e seguro para expor as questões.

Toda interferência externa deve ser evitada. Para definir o tempo e o momento da fala, o mediador pode usar um objetivo. Com um objeto nas mãos dos participantes, indicará que ele tem o direito à fala. Nisso é possível definir o tempo de fala de cada participante e organizar o fluxo e o tempo de fala de cada um. A estrutura básica para uma conversa é:

- A abertura: espaço para a apresentação dos participantes e do tema a ser debatido;
- Desenvolvimento: o mediador inicia a pergunta ou atividade que foi previamente planejada e comunicada a todos;
- Fechamento: nessa etapa todos devem refletir sobre o que foi debatido. Uma das estratégias é o uso dos momentos de silêncio para essa reflexão coletiva e logo após a abertura para que todos os participantes possam falar sobre suas impressões. Para estruturar um bom diálogo é essencial torná - lo mais frequente.

A comunicação escrita é uma das mais importantes e arriscadas, afinal não se consegue colocar entonação no que está dizendo, escrever bem é requisito importante para qualquer vaga de emprego, independente da área de atuação.

Para uma comunicação eficaz, é preciso conhecer diversos tipos de textos e o mais adequado para cada situação. Entre os principais, pode - se destacar cinco tipos de textos usados no cotidiano que, relato, exposição e descrição.

A estrutura geral para escrever qualquer outro tipo de texto é a mesma: introdução, desenvolvimento e conclusão. Sendo que, levando em consideração as frases curtas, parágrafos pequenos e ortografia impecável.

Quando se trata de elaborar um um bom texto existem tecnologias que possibilitam a produção de texto. Os editores de textos mais comuns são : word, da microsoft, e o pages, da apple. Além disso, existem algumas ferramentas na edição de textos como markdown, que transforma o texto em linguagem HTML, é mais comum na publicação de textos online. Produzir um texto colaborativo com equipe no trabalho ou textos com recursos visuais.

Mensagens de texto, e-mails, documentos redigidos à mão, até um recado deixado para um colega, tudo isso é comunicação escrita e deve ser eficaz.

Uma boa escrita é necessário que se tenha um bom conhecimento em gramática e em ortografia. Quando a erros de grafia, pode - se dizer que são dois tipo:

- Os que decorrem do emprego inadequado de determinada letra por desconhecimento de como escrever uma palavra;
- É aqueles causados por erro de digitação.

Mesmo com tantos recursos tecnológicos, o ideal é que tenha um amplo conhecimento da gramática e ortografia.

Apenas ler apenas ler não é o suficiente, é preciso interpretá - lo corretamente. Existe habilidades essenciais para uma interpretação correta:

- Primeira habilidade: ao ler uma notícia, questiona - se é possível provar o que foi dito e as afirmações são crenças ou pensamento do autor.
- Segunda habilidade: entender o contexto, e não apenas o significado de cada uma das palavras.
- Terceira habilidade: encontre no texto a ideia principal defendida pelo autor.
- Quarta habilidade: é distinguir a causa e a consequência.

A comunicação virtual, está em todo mundo e de forma rápida e eficiente e com o bom uso dela pode - se fazer um ambiente agradável e produtivo. Para que se use a comunicação virtual de forma eficiente é essencial que se tenha uma atenção redobrada, depois de enviar a mensagem não tem como apagar.

Os meios de comunicação virtual, estão as redes sociais como Twitter, LINKEDIN, INSTAGRAM e FACEBOOK. Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, tudo que é escrito online fica registrado e documentado. É fundamental ter atenção ao tipo de linguagem utilizados em cada um deles e dos receptores.

No entanto, existem pontos de atenção na comunicação virtual. É fundamental que redes sociais e ferramentas de comunicação agreguem valor à vida da sociedade, e que proporcione alegria, diversão, distração, conteúdo, contato com familiares.

Perceber se o uso qualquer desses meios não está gerando sentimentos negativos, esse é o ponto que se deve ter atenção, ou seja, melhor diminuir o tempo de uso ou até mesmo suspender o uso.

Outro ponto de atenção é quanto ao conteúdo compartilhado, dados que ficam disponíveis, as informações disponíveis e etc. É importante ter atenção para não expor informações que nos prejudicam e ao outro também. Além de evitar que essas ferramentas lhe tragam tristeza, é necessário que seja o agente causador de mal estar nos outros.

As diferentes gerações têm reações diversas à comunicação virtual.

É preciso um bom senso para identificar quem está do outro lado, saber o perfil da pessoa que vai receber a mensagem.

Nem sempre a comunicação virtual será a melhor opção. O ponto de atenção e gera preocupação à comunicação virtual e o fato de que algumas pessoas mudam o comportamento. Por estarem “protegidas” atrás das telas, acabam adotando um tom mais agressivo e duro, totalmente diferente do comportamento que se tem na vida real. É o caso dos haters. São pessoas que aproveitam a falsa sensação de anonimato que as redes sociais podem fornecer para proferirem discursos de ódio.

Por tanto, é fundamental que se use as redes sociais com responsabilidade. Tais ferramentas podem ser aliadas, mas não substituem o diálogo presencial.

É bom ter uma organização. Seja para comparar a sua evolução ou até mesmo para a própria evolução ou até para segurança pessoal.

No mais, para uma boa comunicação eficaz é preciso que o indivíduo busque por conhecimento e interesse, a comunicação abre portas para novas oportunidades de crescimento pessoal quanto profissional, estar atento às emoções do outro e entender e ser entendido por si mesmo para que se tenha controle de suas próprias emoções. Muitas das vezes nos deixar levar pela emoção pode trazer grandes frustrações e prejuízos emocionais. A comunicação é uma ferramenta poderosa quando bem utilizada.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Após realizar a síntese dos conteúdos, é hora dos estudantes colocarem a “mão na massa”, de produzirem algo que possa ser utilizado na prática pela sociedade.

A equipe deve então elaborar um pequeno vídeo, com duração mínima de 5 minutos, onde os integrantes devem abordar dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional.

Esse vídeo pode ser gravado de forma bem simples, o importante é estar disponível em algum canal do Youtube, como “Não Listado”, e que todos os integrantes da equipe apareçam no vídeo.

Os estudantes serão instruídos pela equipe de tutoria e terão todo o apoio necessário para realizar a gravação e disponibilização desse vídeo.

O objetivo é compartilhar esse material para que as pessoas possam se comunicar melhor tanto de forma escrita quanto oral, que possam se promover enquanto pessoas e melhorar a sua empregabilidade no mercado de trabalho.

Portanto, neste tópico do PI, a equipe deve elaborar um pequeno texto descrevendo o conteúdo do vídeo e, em seguida, colocar o link público do arquivo para que possa ser verificado e avaliado.

4. CONCLUSÃO

O Projeto Integrado teve como objetivo fazer uma análise sobre o comportamento humano e a comunicação dentro das organizações. A empresa escolhida foi a Colgate-Palmolive que promove a criação de Grupos de Rede de Funcionários. A participação nesses grupos é voluntária. Esses grupos são contribuidores valorizados em esforços para se tornar o melhor lugar para trabalhar, criando um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso. Eles também apoiam iniciativas para atrair, desenvolver e reter uma força de trabalho diversificada, proporcionar desenvolvimento pessoal e profissional e oportunidades de networking para os funcionários.

A cultura da Colgate reflete valores de respeito, trabalho em equipe global e melhoria contínua, bem como o compromisso inabalável com a integridade em tudo o que fazem. Desenvolver habilidades e desenvolver os funcionários da Colgate é fundamental para o seu sucesso.

A Colgate oferece a todos os funcionários em todo o mundo uma variedade de programas de treinamento projetados para desenvolver habilidades de liderança. Um ambiente de trabalho que valoriza as pessoas da Colgate, respeita à gestão, e promove a inclusão. A promoção de um ambiente de trabalho inclusivo proporciona uma ampla conscientização sobre a diversidade e as habilidades para trabalhar com equipes diversas e atender a uma base de clientes cada vez mais diversificada.

Os líderes são responsáveis por avaliar as contribuições de todos os funcionários da Colgate e possuem o conhecimento e as habilidades necessárias para transformar o ambiente de trabalho para que todos os funcionários possam contribuir plenamente para o alcance das metas de negócios.

E também concluímos que compreender o comportamento organizacional dos colaboradores dentro de uma empresa é de suma importância. O objetivo deste trabalho é buscar formas de incentivo e motivação, para assim fidelizar suas colaboradoras, e garantir a entrega dos serviços com excelência. As principais conclusões das pesquisas apontam que existe a capacidade de redução da rotatividade e dos custos estando a empresa atenta para o comportamento de seus funcionários, e também a importância de motivá-los periodicamente.

Compreender o comportamento organizacional se faz importante e fundamental para a empresa em análise, melhorando as formas de motivação e valorização de seus colaboradores, e assim a empresa diminui a rotatividade e demais problemas desencadeados por ela, visando o crescimento e seu espaço no mercado. Através das análises, foi possível identificar a desmotivação dos colaboradores da empresa estudada, ficando visível a necessidade de compreender o comportamento organizacional, a fim de realizar um planejamento estratégico, utilizando-se das ferramentas de motivação. Conclui-se que a empresa em análise necessita focar no comportamento organizacional de seus colaboradores, utilizando-se de métodos e ferramentas de análise comportamental, através de feedbacks, reuniões periódicas, e confraternizações informais, para que assim criam-se vínculos, além de motivá-los periodicamente, para que sintam-se valorizados, e produzam resultados à organização. O estudo possibilitou um vasto conhecimento na área de comportamento organizacional, e o quão importante esta área é para as empresas. Através da observação dos problemas é possível perceber a urgência por melhorias, além disso, ampliou a visão de como é administrar uma empresa.

REFERÊNCIAS

BEM-VINDOS ao site de sustentabilidade da Colgate!: Conheça a jornada e o progresso de sustentabilidade da Colgate em 2018, Criando um futuro com motivos para sorrir. O site traz os destaques das atividades e realizações dos funcionários da Colgate ao redor do mundo, pois foram eles que deram vida à nossa estratégia de sustentabilidade no ano passado. Este site apresenta todo o conteúdo do relatório de sustentabilidade de 2018, publicado em 10 de maio de 2019.. [S. l.], 2022. Disponível em: <https://www.colgatepalmolive.com.br/core-values/sustainability/what-is-new>. Acesso em: 16 jun. 2022.

BOYES-WATSON, Carolyn. No coração da esperança: guia de práticas circulares: o uso de círculos de construção da paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis. Tradução: Fátima de Bastiani. Edição brasileira: Justiça para o século 21: instituto de práticas restaurativas. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande Do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.

[O comportamento humano nas organizações \(administradores.com.br\)](http://administradores.com.br)

DIRETRIZES do Conselho sobre Importantes Questões de Governança Corporativa: Essas diretrizes refletem a posição do Conselho Administrativo da Empresa Colgate-Palmolive (a “Empresa”) sobre questões importantes de governança corporativa a partir de setembro de 2016. Site do Brasil, 2022. Disponível em: <https://www.colgatepalmolive.com.br/about/governance/board-guidelines-on-significant-corporate-governance-issues>. Acesso em: 16 jun. 2022.

MARQUES, José Roberto. **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NAS ORGANIZAÇÕES:** Todo o profissional deve ter como um de seus princípios básicos a boa comunicação dentro da empresa. [S. l.], 21 jan. 2022. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20eficaz,ela%20n%C3%A3o%20atingiu%20seu%20resultado>. Acesso em: 16 jun. 2022.

NOSSA missão, princípios e valores em prol da sustentabilidade: Our mission, principles, and values for sustainability. 2a edição / 2nd edition. ed. Publicação da Colgate-Palmolive Indústria e Comércio Ltda. Rua Rio Grande, 752 - Vila Mariana - São Paulo/SP - CEP 04018-002: Produção: cadaris.com.br. Impressão, 2007. Disponível em: https://www.colgate.com.br/Colgate/BR/Corp/CommunityPrograms/nossos_valores_br.pdf. Acesso em: 16 jun. 2022.

NOSSAS pessoas: Estilos de vida saudáveis. Site do Brasil, 2022. Disponível em: <https://www.colgatepalmolive.com.br/core-values/sustainability/people>. Acesso em: 16 jun. 2022.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. O corpo fala. 74 ed. Petrópolis, RJ:Vozes, 2015.

YANKELOVICH, The magic of dialogue: transforming conflict into cooperation. Touchstone Books, 2001.

ANEXOS

Video de dicas para melhorar a comunicação, Link:
<https://youtu.be/-TDF-jX648U>