



**UNIFEOB**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

**AMBEV**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

**UNIFEOB**  
**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO**  
**OCTÁVIO BASTOS**  
**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**  
**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO**  
**CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

**AMBEV**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFA.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFA. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Juliano Cesar Araujo, RA 1012021100653  
Joao G. de Souza Pereira, RA 1012022100868  
Rebeca Gesk Mendes Silva, RA 1012021100524  
Nayara Garcia Araújo, RA 1012021200286  
Thais Caroline Zomerfeld, RA 1012021200246

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	3
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	3
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
<b>3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE</b>	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	10
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	11
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
<b>3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL</b>	12
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	16
<b>3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ</b>	16
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	19
<b>4. CONCLUSÃO</b>	21
<b>REFERÊNCIAS</b>	23
<b>ANEXOS</b>	25

## **1. INTRODUÇÃO**

Esse trabalho tem como objetivo ressaltar a importância de um bom relacionamento dentro das organizações e como esse relacionamento está diretamente ligado ao sucesso da empresa. Para esse estudo foi selecionada a empresa Ambev, que com toda sua extensão e sucesso reflete nitidamente como a empresa se relaciona interna e externamente, onde os colaboradores unidos conseguem se conectar com os consumidores.

O trabalho em equipe traz alguns desafios, a empresa deve promover o autoconhecimento com intuito de reconhecer os potenciais e fraquezas de cada um, é preciso entender que as pessoas são diferentes, com opiniões, metodologias, rotinas de trabalho e que são essas diferenças que tem o poder de criar inovação em um ambiente corporativo. Ser flexível, respeitar, ter empatia, saber ouvir e verbalizar visando o entendimento coletivo traz soluções e resultados onde as individualidades somadas trazem impactos positivos.

Este projeto relata também a importância da comunicação eficaz nas organizações, é importante que a comunicação seja integrada entre os colaboradores e seus clientes. Durante o trabalho é ressaltado como a comunicação eficaz faz parte da cultura organizacional e estratégia da Ambev, sem uma boa comunicação não é possível desenvolver um trabalho de qualidade e antes que a comunicação ocorra deve ser devidamente gerenciada para beneficiar a organização, seus consumidores e a sociedade como um todo.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Fundada em julho de 1999, a Ambev surgiu da união entre as centenárias Cervejaria Brahma e Companhia Antarctica. A união de forças e objetivos em comum, já que se tratava de duas grandes cervejarias brasileiras, resultou em uma única empresa, que tinha a inovação como lema principal. A visão de negócios dos seus administradores em pouco tempo, fez a Ambev se tornar referência no mercado de bebidas. Atualmente a Ambev tem operações em 18 países: Brasil, Canadá, Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Uruguai, Guatemala (que também abastece El Salvador, Honduras, Nicarágua, República Dominicana, Cuba, Panamá, Barbados, Saint Vincent, Dominica e Antigua).

Em razão social, a empresa está cadastrada como Ambev S/A, com a matriz localizada na Rua Doutor Renato Paes de Barros, 1017 - 3 Andar Edifício Corp. Park ITAIM BIBI, São

Paulo, SP, a Ambev Possui um CNPJ 07.526.557/0001-00, seu nome fantasia é Ambev, tendo a situação cadastral ativa, desde o dia 19 de julho de 2005. Sua natureza jurídica é de Sociedade anônima aberta, de capital aberto, constituída segundo as leis da República Federativa do Brasil desde sua abertura em 19 de julho de 2005.

A criação da Ambev consistiu em uma aliança da Brahma e da Antarctica e foi realizada no decorrer de 1999 e 2000. Como resultado da aliança, a Ambev tornou-se titular de 55,1% das ações com direito a voto da Brahma e de 88,1% das ações votantes da Antarctica, enquanto o Grupo Braco e a Fundação Zerenner possuíam, respectivamente, 76% e 24% das ações votantes da Ambev. Subsequentemente, os acionistas minoritários da Antarctica (setembro de 1999) e da Brahma (setembro de 2000) trocaram suas ações da Antarctica e da Brahma por ações da Ambev, fazendo com que ambas as companhias se tornassem subsidiárias integrais da Ambev.

O principal negócio em que operam é o de cervejas e são líderes em diversos mercados com marcas como Skol, Brahma, Antarctica, Quilmes, Labatt, Presidente, entre outras. Além disso, eles também têm operações de refrigerantes, não-alcoólicos e não-carbonatados como marcas próprias como Guaraná Antarctica e Fusion, entre outras, no Brasil e através de uma parceria com a PepsiCo em diversos países em que operam.

Detentora do mais moderno centro de inovação cervejeira do planeta, a Ambev possui 35 mil colaboradores somente no Brasil e cerca de 50 mil em todo o mundo, 100 centros de distribuição, 6 centros de excelência; Lucro de 11,37 bilhões de reais (2018); Valor de mercado de 286,57 bilhões de reais (2017); Possui um dos processos seletivos mais disputados do Brasil para o cargo de trainee, com cerca de 3 mil candidatos por vaga; Aproximadamente 50 marcas de cervejas são fabricadas pela Ambev; 10 marcas diferentes de refrigerantes são produzidas; Isotônicos, água mineral e até chás gelados também fazem parte do portfólio dessa moderna empresa.

A Ambev possui outras 25 (vinte e cinco) serviços secundários, sendo alguns deles voltado para o serviço de fabricação de embalagens, comércio atacadista de matérias primas agrícolas, fabricação de gelo, atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, cultivo de cereais, fabricação de gases industriais, agências de publicidade, entre outros.

### **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, a empresa Ambev.

#### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

As organizações são conjuntos de atividades de produção de bens e serviços das mais diversas naturezas e características, que concentra uma desproporcional heterogeneidade que um grupo de pessoas que se relaciona entre si e com o meio externo trabalha, demonstrando um grau de interdependência. Dentro das organizações está concentrada uma massa de costumes, crenças, valores e até mesmo línguas divergentes, uma situação cuja gestão não aconteça poderá acarretar em um possível conflito, assim o estudo do Comportamento Organizacional (CO) está voltado para o estudo da dinâmica e do funcionamento das organizações.

Seu foco central está em compreender como a organização funciona e se comporta, trazendo uma possível resposta para que a organização consiga produzir, pois somente com o trabalho de todos é possível obter os resultados almejados. Tudo isso requer comunicação eficaz, conhecimento compartilhado e objetivos comuns, porém indivíduos com interesses individuais e profissionais divergentes da organização levam a perspectivas que desencadeiam uma estagnação nos negócios organizacionais quanto o próprio desenvolvimento profissional do colaborador, assim havendo necessidade de uma gestão que conduza os esforços e interesses individuais em prol dos objetivos organizacionais.

Comportamento de pessoas, grupos e organizações: estuda o comportamento das pessoas tanto como indivíduos quanto quando membros de unidades sociais maiores.

Analisa o “comportamento” dessas unidades sociais maiores (grupo e organizações), por si.

Estrutura Organizacional: se refere à divisão do trabalho e também aos padrões de coordenação, comunicação, fluxo de trabalho e poder formal que norteiam as atividades organizacionais. Ela também cita quais atividades recebem maior atenção e recursos financeiros, poder e informação.

Seu conceito é ser o instrumento na área da gestão que busca organizar as empresas para o cumprimento dos objetivos estratégicos, o processo de construir, ajustar e reajustar continuamente seus processos, gestão e procedimentos, para alcançar os objetivos estabelecidos.

Aspectos centrais: o trabalho da organização será dividido e designado entre posições, grupos, unidades e departamentos.

Como deverá ser a coordenação para atingir sincronizadamente os objetivos organizacionais.

Tendo seus estudos um desenho estrutural com: seus fatores de contexto, a missão da organização, sua visão de futuro, a estratégia adotada, tecnologia para atingir os objetivos e parceiros envolvidos na organização.

As dimensões anatômicas da organização, tamanho, a configuração estrutural e dimensão geográfica.

As estruturas Operacionais, gestão, processos, atividades e aos controles.

As consequências comportamentais são o resultado de toda essa estrutura montada, desempenho, satisfação, rotatividade da empresa, dos possíveis conflitos que acontecem no ambiente e a questão do relacionamento do trabalho.

O Comportamento Organizacional é baseado em crenças e intenções essenciais da alta administração, o objetivo desse sistema é identificar as variáveis humanas e organizacionais mais significativas que influenciam os resultados que as organizações querem alcançar.

Visão: Representa o que a organização pode ser, um possível e desejável futuro. Os líderes criam projetos estimulantes a respeito do destino da empresa e das principais mudanças que aguardam no futuro.

Missão: Identifica o ramo que a organização está, tipos de consumidores, oportunidades em que a empresa trabalha e as razões para sua existência além das vantagens competitivas ou pontos fortes.

Metas: São estabelecidas em função das conquistas que a empresa deseja atingir dentro de cinco anos.

Esses itens são necessários para a formação da cultura organizacional, sendo um reflexo de uma organização formal com suas políticas formais, estruturas, seus procedimentos, ambiente social e cultural (global) existente.

A liderança necessita estar ciente da existência da organização informal, e saber unir essas duas organizações para que haja uma equipe de trabalho eficaz.

Por meio do seu estilo de liderança, o gerente se utiliza da comunicação e das dinâmicas interpessoais e de grupo para um nível de qualidade de vida no trabalho que seja apropriada aos colaboradores.

Se a liderança atingir esse nível de qualidade de vida, os funcionários se tornarão mais motivados para alcançar os objetivos organizacionais.

Para entender como a Ambev se utiliza do CO, podemos trazer como principal estudo seus princípios, visão, missão e valores.

Princípios: a Ambev está numa constante evolução em questão de princípios, está flexibilidade é praticamente uma das melhores formas de uma organização se manter contra seu principal “inimigo”, que é o tempo.

A Ambev está passando por um processo de evolução guiado pela transformação da nossa plataforma de negócios, a história da empresa e o nosso jeito de ser, são marcados por sonhos grandes que nos trouxeram até aqui e que nos enchem de orgulho.

Nossa evolução cultural é norteada por três principais valores: escuta ativa, colaboração e visão de longo prazo, cada um abarcando competências e os princípios que fazem parte do nosso jeito de ser.

Nosso sonho, sonhamos grande e estamos construindo uma empresa que cresce de forma rentável.

Nossa gente é a nossa força. Pessoas excelentes que são reconhecidas e crescem no ritmo do seu talento, Selecionamos, desenvolvemos e motivamos pessoas que podem ser melhores que nós.

Nossa cultura, somos uma companhia de donos (as) que lideram pelo exemplo e se responsabilizam pelos resultados. Sempre buscamos melhores resultados, lideramos mudanças, tomamos riscos e aprendemos com nossos erros.

Buscamos atender com excelência e criar parcerias sólidas com os nossos clientes, que são a conexão com cada consumidor (a), acreditamos no bom senso e na simplicidade, sempre orientados por nossos clientes e consumidores (as).

Gerenciamos os recursos como donos (as), só assim é possível crescer de forma rentável e sustentável, assim nunca pegamos atalhos, integridade e trabalho duro, qualidade e responsabilidade são essenciais para construir nossa reputação e nossa companhia.

Valores:

Colaboração: Impulsionar a evolução dos nossos parceiros, consumidores e funcionários para crescermos juntos.

Escuta ativa: ouvir e se conectar com nossos consumidores para impulsionar uma atitude empreendedora.

Visão de longo prazo: Perspectiva de longo prazo para impulsionar uma mentalidade de crescimento.

Inclusão e diversidade: Trabalhar continuamente para termos um ambiente e relações de trabalho que valorizem as mais diversas trajetórias e individualidades, prezando pela equidade no tratamento, oportunidades e senso de pertencimento.

### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

Numa organização, é importante o entendimento dentre todos os funcionários dela, entendendo que cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar, sendo assim não diferente no mundo corporativo, portanto saber lidar com o comportamento humano em sua empresa é primordial para que possa acontecer o trabalho em equipe.

As pessoas são quem trazem os resultados diante do planejamento da organização, sendo estratégia, auxílio tecnológico, ambiente organizacional e a liderança são usados para levar os colaboradores adiante. Vistos como recurso dentro da organização, que carregam habilidades, poder produção, responsabilidade, competências, motivações, etc. E conhecendo bem as características das pessoas como pessoa fica mais fácil entender como fazer um bom trabalho em equipe, assim Chiavenato diz que as pessoas podem se identificar com as possíveis estratégias que podem ser adotadas pela liderança, porém antes se precisa de uma análise.

O homem é proativo: o comportamento do indivíduo vai se basear totalmente para o cumprimento de suas necessidades pessoais e em alcançar seus objetivos, por isso responde ao seu ambiente, tanto organizacional como fora dele, colaborando ou resistindo com as políticas e os métodos da organização, dependente das estratégias de liderança adotadas.

O homem é sociável: é de grande importância a participação de todos na organização, em meio ao ambiente deve-se o envolvimento com outras pessoas ou grupos, tendo pessoas que conduzem as demais para que consigam se habituar, essas pessoas procuram manter sua identidade, segurança psicológica e utilizam seu convívio com outras pessoas para obter informações sobre si mesmas e sobre o ambiente. Assim esses dados adquiridos, estabelecem uma “realidade social” para as pessoas que se baseiam nela para testar e comparar suas próprias capacidades, ideais e convicções, para se autoconhecer.

O homem tem diferentes necessidades: as pessoas motivam-se por uma variedade de necessidades, um fator pode motivar hoje, mas no dia seguinte esse fator pode não ter força suficiente para determinar seu comportamento, por outro ponto de vista o comportamento das pessoas é juntamente influenciado por um grande número de necessidades que apresentam competências e quantidades diferentes.

O homem percebe e avalia: quando falamos de experiência da pessoa dentro de seu ambiente organizacional, pode-se dizer que é um processo rápido, a dinâmica para o aprendizado bem orientado por alguém com uma experiência passada, pode acarretar no desenvolvimento acelerado e mais produtivo para um recém-chegado sem noção alguma do ambiente organizacional.

O homem pensa e escolhe: o comportamento humano é premeditado, proativo e cognitivamente ativo, pode-se analisar, em termos de planos comportamentais que escolhe, progride e concretiza, se colocando para alcançar seus objetivos pessoais.

O homem tem limitada capacidade de resposta: O homem tem capacidade limitada para desempenhar de acordo com o que pretende não tendo capacidade portar de todas as formas possivelmente exigidas, pois suas características pessoais são limitadas e restritas, diferenças individuais variam o comportamento diante as situações exigidas, sendo assim a função da aptidão e a aprendizagem deferiram como as pessoas devem se adaptar e se sentirem acolhidas ao meio exigido.

Tendo o entendimento de como as pessoas se comportam dentro da organização, o próximo passo é organizar como a organização, sendo uma equipe, poderá aplicar para que consiga um bom trabalho em equipe.

Mostrar a importância de ouvir os outros: Dizer o que pensa sobre determinado assunto deve permitir a troca de ideias. Mas para que isso funcione, é preciso também ouvir o que o outro tem a dizer.

Manter o foco nos resultados: As metas e objetivos podem ficar fora do radar das pessoas se os resultados das atividades realizadas não forem devidamente divulgados. O desenvolvimento de reuniões onde compartilha o andamento dos projetos, seus resultados e o desempenho de cada um, pode ser o melhor meio para expressar isso.

Alternar as funções dos colaboradores: Depois de um tempo, a falta de novos desafios parece ser algo inevitável para os colaboradores dentro das empresas. O comportamento humano nas organizações mostra, ao longo dos anos, que passar muito tempo na mesma função pode gerar vários problemas e a falta de motivação é um deles. Assim, fazendo a rotação de tarefas em um time, é possível despertar novas ideias e a criatividade, pontos determinantes para aumentar o desempenho de qualquer equipe.

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

De acordo com o grupo BLB Brasil, considerando o livro elaborado por Patrick Lencioni, podemos citar 5 desafios para o trabalho em equipe, nele é citado as principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações.

O escritor cita a falta de atenção aos resultados; evitar responsabilidades; falta de comprometimento; medo de conflitos e também, ausência de confiança", como os principais fatores para a dificuldade na geração de resultados efetivos. Concluindo que, vencer as cinco etapas da pirâmide de conflitos garantirá a continuidade dos negócios.

A Ambev é uma empresa de capital aberto, com sede em São Paulo, mas com atuação em todo Brasil e no continente. O que aumenta os desafios da organização, visto que, quanto maior sua rede de relacionamento, mais eficaz devem ser os processos de comunicação e produção, aliados ao processo coletivo, atingindo objetivos e metas.

## 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicar é uma relação na qual conseguimos emitir uma mensagem a alguém, para que em retribuição recebemos outra mensagem e o mais importante, é que podemos emitir e receber a mensagem de diversas maneiras e com linguagens diferentes. A comunicação e expressão empresarial deve ser considerada em toda estratégia de posicionamento de mercado das marcas.

O objetivo do comunicador é transmitir os significados ou ideias sem distorção. O sucesso do líder e da empresa depende da adequação da comunicação. “Comunicação é o processo de enviar e receber mensagens. No entanto, a comunicação é eficaz apenas quando a mensagem é compreendida quando estimula a ação ou encoraja o receptor a pensar de novas maneiras.” segundo o site Smartalk. Como toda organização é formada por pessoas e é direcionada para pessoas, a comunicação e expressão deve estar no centro de tudo o que é feito, tanto de dentro para dentro, quanto de dentro para fora.

Portanto, nos dias de hoje, em um ambiente corporativo, todos precisam ser capazes de elaborar e transmitir a mensagem certa e da maneira correta. E para a Ambev, o código de comunicação e expressão é fundamental para garantir o futuro da companhia. Porque se preocupam com o bem estar das pessoas e a reputação da empresa e das suas marcas e estão empenhados na comercialização e na promoção de todos os nossos produtos de forma responsável.

Como cervejeiros responsáveis que são, o desejo da empresa é assegurar que as suas campanhas de marketing sejam dirigidas apenas às pessoas maiores de idade (com idade legal para consumir bebidas alcoólicas) e transmitidas de uma forma socialmente responsável. A idade legal de consumo refere-se à idade na qual as pessoas podem legalmente consumir ou adquirir bebidas alcoólicas, o que for maior. A AB InBev tem como política não dirigir as suas atividades de marketing para pessoas com idade menor que 18 anos ou com idade menor à idade legal do país em questão.

Para a aplicação deste Código, são sensíveis às diferenças locais e culturais entre os mercados. O Código será usado como uma referência da empresa para todas as comunicações comerciais e será considerado como o padrão mínimo exigido.

Na qualidade de empresa líder global no setor de cervejas e com o sonho de ser “A Melhor Empresa de Bebidas, Unindo as Pessoas por um Mundo Melhor”, a Ambev tem como obrigação de comercializar e promover sempre os seus produtos de modo responsável. A visão

da empresa é promover uma cultura de consumo inteligente a nível global. Como tal, estão empenhados em reduzir o consumo nocivo de bebidas alcoólicas. E para isso, atuam na forma como comercializam e comunicam os seus produtos.

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

Nada mais é que saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las, seja através de reunião, e-mail, contato telefônico, recados ou avisos em murais, saber escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para a eficácia na comunicação.

Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que a pessoa compreenda a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso de linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entendeu ou não a mensagem transmitida.

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

#### **Comunicação Informal**

A Comunicação informal é aquela que não utiliza os canais oficiais da instituição, nem precisa obedecer aos níveis hierárquicos ou ao organograma da empresa. Não respeita as linhas formalmente estabelecidas e efetua-se, geralmente, por via oral, sendo por isso, mais rápida, mas simultaneamente menos rigorosa.

Ex: Quando dois colegas de trabalho conversam na hora do almoço, por exemplo, estão em um processo de comunicação informal. O mesmo ocorre com as conversas de corredor, chamadas popularmente de “rádio corredor” ou “rádio peão”.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Gera rapidez na transmissão das informações;	É geradora de boatos, ruídos e atritos entre as pessoas;
Motiva e integra as pessoas da empresa;	Provoca desconhecimento da realidade empresarial pelos gestores;
Reduz a carga de comunicações dos gestores;	
Completa a estrutura formal;	
Facilidade de compreensão e de atualização, torna a velocidade superior às outras;	

A comunicação formal é aquela que observa modelos e canais determinados pela organização. De modo geral, esse tipo de comunicação ocorre de maneira escrita. Quando um dirigente deseja comunicar algum fato para sua equipe, ele muitas vezes utiliza um canal formal, como o e-mail corporativo, um memorando, uma carta, um informativo, etc.

Muitas empresas já dispõem de maneiras estabelecidas previamente para a comunicação interna, entre órgãos e membros da mesma organização, ou externa. Se estamos utilizando um destes canais, estamos utilizando a comunicação formal.

<b>Vantagens</b>	<b>Desvantagens</b>
Estabelece um diálogo da empresa com o seu público interno e externo;	Burocratização da informação dentro da organização;
Padroniza os processos da empresa;	Pouco trabalho em equipe;
Da credibilidade aos discursos gerenciais	Falhas na comunicação;
Influencia o comportamento dos colaboradores.	Dificuldade em personalizar as mensagens para os diferentes níveis de funcionários.

Para termos uma equipe de alta performance e alinhada com todos os processos da empresa, é necessário reuniões rotineiras. E para isso utilizamos técnicas que possuem alta

eficácia para conduzir nossas reuniões, que são feitas toda segunda-feira às 08:30hr com todos os setores e colaboradores.

1 – Definimos a pauta da reunião, e assuntos a serem tratados;

2 – Plano de ação;

3 – Claros objetivos (Qual problema desejamos resolver? Quais resultados e ações eu desejo ter claro ao fim da reunião?)

4 – Ser aberto a opiniões;

5 - Após a reunião, realizar uma rodada de Feedback;

6 - Lista de presença (Qual horário aconteceu a reunião/ Qual a pauta tratada / Nome completo/ Setor).

Sempre que for convocado a uma reunião, se planeje, leve dados, soluções para as pautas a serem tratadas, plano de ação, se necessário monte uma apresentação, para que fique claro na hora de apresentar e fique mais visual a suas ideias.

Exemplo:

Alejandro diretor do setor de aquisição de novas sedes da Ambev, solicitou uma reunião segunda feira 20/07/2022 as 08:30. A pauta será de uma nova aquisição em São João da Boa Vista, e pediu para a Maria do setor financeiro lhe ajudar com uma apresentação de um novo estabelecimento.

Maria montou sua apresentação com as seguintes informações:

Ponto estratégico;

Fotos do estabelecimento;

Frota;

Mobília;

Fornecedores;

Valor do Aluguel;

Quadro de funcionário;

Layout da Marca;

Marketing;

Lucro Anual;

Lucro Mensal;

Maria enviou sua apresentação para o E-mail: Alejandro@ambev.com.br e colocou em cópia os demais líderes e supervisores que iria estar presente no dia da reunião, para que sejam esclarecidas as dúvidas e que seja feita a decisão da nova aquisição.

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

A implementação de uma comunicação interna eficaz é uma das formas mais eficazes da empresa sobreviver e prosperar na interação e integração de todo o universo corporativo. Entre seus objetivos estão informar os colaboradores sobre a empresa e ambiente de trabalho, valorizar a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, além de facilitar o relacionamento interpessoal. Além disso, a sua prática também é excelente na constituição da imagem passada pela empresa que é propagada pelos colaboradores fora do expediente de trabalho.

A comunicação na empresa deve ser uma ferramenta de administração estratégica nos mais variados níveis hierárquicos para atingir o sucesso da organização. Nessa perspectiva, a sua prática não é responsabilidade de um departamento específico, mas sim de todos que compõem a empresa, desde gestores a colaboradores. Somente dessa forma, pode-se evitar ruídos e conflitos que atrapalhem o bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Comunicar-se bem não é apenas transmitir com êxito a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor. Afinal, a comunicação é a troca de entendimento. Por isso, só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor. E quando a mensagem não foi transmitida da forma como este pretendia, a culpa é inteiramente dele. Ele é que não soube transmiti-la de forma adequada.

#### **3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

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

Cada ser humano é único na sua necessidade e capacidade de pensar, se comunicar e agir e a partir da união de várias pessoas torna-se evidente o poder e as exigências da

comunicação uma vez que a comunicação é o pilar de qualquer relacionamento ela se torna eficaz quando o que falado é verdadeiramente compreendido pelo interlocutor. Uma boa comunicação deve ser clara e objetiva, ela precisa cortar ruídos, reduzir conflitos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de forma incorreta. Qualquer erro na comunicação pode prejudicar os relacionamentos e os resultados obtidos por eles, além de criar problemas que não existiam para serem resolvidos.

Para uma comunicação eficaz é importante conhecer e analisar os comportamentos do ouvinte para que a mensagem que busca transmitir esteja adaptada ao perfil do receptor, utilizando adequadamente à figura de linguagem, as expressões corporais, a tonalidade da voz, visando criar conexão com quem está recebendo a mensagem, tendo em mente que a responsabilidade da comunicação é do comunicador e não do ouvinte e priorizar o entendimento e o avanço das relações humanas através da comunicação.

A Ambev possui um código de comunicação responsável, reconhecem que na qualidade de serem a maior fabricante de cerveja do mundo, tem uma grande responsabilidade de assegurar que a comunicação seja ética, sincera, sensível às diferenças culturais e as diversidades sociais, promovendo uma cultura de consumo inteligente e uma comercialização responsável a todas as suas marcas.

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

Para desenvolver um bom diálogo ouvir é essencial, quem não está preparado para ouvir não está apto a conversar. A habilidade de conversar com pessoas que possuem pensamentos distintos começa através da escuta e nos leva a uma nova percepção, por isso devemos iniciar um diálogo com a intenção de aprender e não de converter o outro a pensar da nossa forma, sem nos sentir inferior ou superior quando damos a voz ao outro.

Estar atentos e presentes, evitar distrações, ter o cuidado para não ser repetitivo, não ser muito detalhista, deixar a conversa fluir sem interromper o outro, evitar comparações, controlar as emoções, compartilhar conhecimentos sem impor regras lembrando que cada indivíduo e cada experiência são únicos, são maneiras que ampliam a chance de sermos verdadeiramente compreendidos.

Dentro das organizações, o diálogo é fundamental, ele permite que o pensamento individual se torne coletivo. A comunicação organizacional objetiva a resolução de problemas

e o entendimento comum de situações no ambiente de negócios, buscando união entre os integrantes e oportunidades internas e externas de melhorias. Antes de transmitir alguma mensagem seja à equipe ou aos clientes, é importante que tenha um planejamento, análise e pesquisa de uma situação para assim criar uma mensagem que seja de fato concebida aos receptores, pois qualquer erro na comunicação influencia diretamente os resultados da empresa.

- **Tópico 3:** A comunicação escrita é tão fundamental no ambiente corporativo quanto qualquer outro meio de comunicação, ela permite o registro de informações em relatórios, comunicados, regulamentos e para que esses documentos sejam eficazes e atinjam os objetivos é necessário estar atento à qualidade das mensagens.

Assim como na comunicação verbal, o texto tem que estar adequado aos interlocutores da maneira mais clara possível, a comunicação escrita é utilizada em e-mails, murais, mídias, revistas, folders, e apresentam diferentes objetivos como: solicitar informações, anunciar mudanças, comunicar decisões, descrever processos, explicar algo, esclarecer dúvidas, argumentar valores, instruir colaboradores, entre outros.

Em cima desses objetivos, deve-se escolher a melhor abordagem para tratar o assunto, lembrando que a comunicação escrita precisa ser simples e direta uma vez que o interlocutor não está presente ao comunicador no momento de leitura. Desse modo a comunicação escrita é mais delicada e exige mais cuidados do que a comunicação verbal, pois corre mais riscos de ser mal interpretada caso ocorra um pequeno erro, por exemplo, uma pontuação inadequada onde a mensagem pode ser completamente distorcida.

- **Tópico 4:** Atualmente a comunicação virtual é a forma mais estratégica para a empresa se comunicar com o cliente, criando uma interação em tempo real mesmo a distância entre grupos de indivíduos com interesses em comum que trocam experiências e informações em ambientes virtuais. A presença digital é fundamental para que a empresa apareça nas buscas relacionadas aos seus produtos e serviços, o que pode trazer consequências tanto positivas quanto negativas dependendo da reputação da empresa.

Uma identidade visual estabelecida atinge melhores resultados, uma logo e um slogan fortalecem a marca e traduzem a atuação e valores que a empresa busca transmitir facilitando a compreensão dos consumidores, a marca deve ser leal a sua personalidade, buscar equilíbrio

entre os formatos modernos e suas origens visando criar soluções que atendam a real necessidade dos seus clientes.

Um exemplo claro que temos da comunicação virtual em uma das marcas da Ambev – Brahma duplo malte, foi a inovação na pandemia, trazendo a leveza e alegria que a marca busca transmitir patrocinando oficialmente lives de artistas que eram transmitidas ao vivo em canais virtuais como Youtube, esse exemplo nos mostra como a marca buscou ouvir a sociedade, entender a necessidade e criar uma solução sendo leal ao que quer transmitir, conectando-se verdadeiramente com o consumidor.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

A habilidade de se comunicar é desenvolvida ou pelo menos deveria ser desenvolvida ao longo da vida, ela contribui diretamente tanto nas nossas relações pessoais quanto profissionais. O uso adequado do processo de comunicação é a ponte para a transmissão do conhecimento. De nada vale o conhecimento se ele não puder ser compartilhado com um objetivo específico de uma pessoa a outra. A comunicação eficaz é um diferencial em todas as áreas, sem exceção, as pessoas mais bem sucedidas são as que fazem o melhor uso da comunicação.

Somos julgados pela nossa aparência, pelo que fazemos, pelo que falamos e o modo como falamos. Em poucos minutos conversando com alguém já conseguimos definir se tivemos ou não afinidade com aquela pessoa, apenas pelo que foi dito e a partir dessa primeira impressão é formada uma reputação que uma vez definida dificilmente terá uma chance de ser alterada, um exemplo prático disso é uma entrevista de emprego, que em pouco tempo temos a chance de nos comunicar e apesar de todos os participantes terem um perfil parecido é selecionado quem tem a competência de se comunicar melhor.

A comunicação se inicia antes mesmo de ter se iniciado um diálogo, nosso modo de vestir, nossa postura, hoje em dia, nossas postagens nas redes sociais dizem muito sobre nós sem que tenhamos nos comunicado verbalmente, isso não significa que a pessoa que está com a melhor roupa está se comunicando melhor, mas sim a pessoa que está vestida adequadamente a ocasião, assim como devemos estar atentos ao nosso comportamento nos ambientes em que estamos inseridos. A comunicação seja ela verbal ou não verbal, deve buscar alinhar nossa essência com o externo para sermos verdadeiramente compreendidos.

É primordial ouvir e conhecer verdadeiramente a pessoa com a qual queremos nos comunicar, o excesso de informações e estímulos dificultam a transmissão de uma mensagem que se conecte realmente com as pessoas. Se comunicar bem, ao contrário do que muitos pensam, está longe de fazer o uso de palavras difíceis, se comunicar bem é ter empatia, sensibilidade fazer o uso ideal da entonação da voz e conhecer a dor do outro para então saber qual abordagem trará o resultado que almejamos atingir.

A comunicação permite que um pensamento individual se torne coletivo. Uma boa comunicação deve objetivar ética, responsabilidade, clareza e simplicidade com o intuito de troca de experiências e conhecimentos, possibilitando que pensamentos opostos gerem uma nova percepção e criem ideias e soluções inovadoras garantindo assim um destaque individual e coletivo na sociedade como um todo.

Logo abaixo, elaboramos um vídeo onde destacamos a importância da comunicação e a habilidade de se comunicar, segue o link:

<https://youtu.be/YtbqZBmjtU>

## 4. CONCLUSÃO

A princípio, a empresa Ambev viu a possibilidade de união de duas renomadas cervejarias, tendo em vista o futuro que desejariam, a fim de obter vantagens competitivas, maior valor de mercado e predominância no continente americano, aliando o estudo do comportamento humano e projeções futuras. A organização considera a comunicação uma ferramenta de administração estratégica, onde a prática é de responsabilidade de toda a empresa, e que para ocorrer uma comunicação eficaz a compreensão do receptor deve coincidir com o significado do emissor. O processo de evolução da empresa é guiado por uma plataforma onde o objetivo é mostrar o que os trouxe tão longe e como os sonhos os ajudaram a acreditar no resultado a longo prazo. O objetivo é trazer ao público a cultura, os valores, a evolução cultural, bem como atender com excelência e criar parcerias sólidas com seus clientes e colaboradores.

Numa organização que conta com colaboradores de diversas individualidades, a empresa se atenta à inclusão e entende que, a diversidade deve ser tratada com normalidade e ser valorizada, prezando pelo tratamento igualitário e estabelecendo métricas de pertencimento e oportunidade, evitando ruídos e conflitos na comunicação interna. Um grupo de colaboradores em um ambiente organizacional devem ser analisados e alinhados ao planejamento da organização, garantindo uma maior integração do universo corporativo.

Existem desafios quando se trata de trabalho em equipe, a ideia inicial é que eles sejam citados pelos gestores para uma melhor geração de resultados efetivos, que para garantir a continuidade dos negócios a organização precisa vencer os conflitos internos, todo esse processo está vinculado a uma comunicação eficaz, seja ela escrita ou oral. A comunicação oral inclui diversas maneiras e linguagens diferentes, a expressão corporal deve ser considerada em toda comunicação, fazendo com que a transmissão de ideias não tenha distorção. Já a comunicação escrita é um processo direcionado, onde a influência deve ser transmitida através das palavras, utilizando ferramentas diversificadas, como mural, recados, e-mail e também, contatos telefônicos, que com a globalização se tornou uma ferramenta essencial dentro e fora das organizações, facilitando a comunicação entre o receptor e o interlocutor e facilitando o contato com o público consumidor.

Concluindo que, o desenvolvimento da comunicação é um processo que se inicia quando o indivíduo se permite ter relações pessoais e profissionais, compartilhando seu

conhecimento e sendo receptor do conhecimento alheio com um objetivo específico. No mundo globalizado, a forma como nos posicionamos, vestimos e nos comunicamos dizem que tipo de profissional somos e se nossos princípios e objetivos trazem benefícios à sociedade e as organizações que frequentamos, as informações recebidas e transmitidas se tornam um pensamento coletivo, gerando ideias e soluções inovadoras no âmbito social.

## REFERÊNCIAS

<https://www.ambev.com.br/sobre/nossa-historia/#1434-2016> Acessada em 11 de junho de 2022.

<https://www.ambev.com.br/sobre/principios/> Acessada em 09 de junho de 2022.

[https://www.youtube.com/watch?v=wlZ\\_ShM3ti28 & t=688s](https://www.youtube.com/watch?v=wlZ_ShM3ti28&t=688s) Acessada em 09 de junho de 2022.

[https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/#elementor-toc\\_heading-anchor-0](https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/#elementor-toc_heading-anchor-0) Acessada em 10 de junho de 2022.

<https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>

CHIAVENATO, Idalberto, Recursos Humanos: o capital humano nas organizações

[https://ead2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/187635/mod\\_resource/content/5/Administracao\\_e\\_recursos\\_humanosUAB-3ed-alterado.pdf](https://ead2.moodle.ufsc.br/pluginfile.php/187635/mod_resource/content/5/Administracao_e_recursos_humanosUAB-3ed-alterado.pdf) Acessada em 10 de junho de 2022.

[https://www.google.com/search?q=dificuldades+em+trabalhar+em+equipe&rlz=1C1GCEA\\_enBR1002BR1002&oq=dific&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j0i433i512j0i3j0i433i512j0i3j0i433i512j0i13i433j0i433i512.1627j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=dificuldades+em+trabalhar+em+equipe&rlz=1C1GCEA_enBR1002BR1002&oq=dific&aqs=chrome.0.69i59l2j69i57j0i433i512j0i3j0i433i512j0i3j0i433i512j0i13i433j0i433i512.1627j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8) Acessada em 15 de junho de 2022.

[https://www.google.com/search?q=eficacia+na+comunicacao+escrita&rlz=1C1GCEA\\_enBR1002BR1002&oq=eficac&aqs=chrome.2.0i433i512j69i57j69i59j0i512i7.3973j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=eficacia+na+comunicacao+escrita&rlz=1C1GCEA_enBR1002BR1002&oq=eficac&aqs=chrome.2.0i433i512j69i57j69i59j0i512i7.3973j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8) Acessada em 15 de junho de 2022.

<http://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal/> Acessada em 15 de junho de 2022.

[https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/marcos-gross/comunicacao-eficaz-e-aquela-que-e-compreendida/?gbraid=0AAAAAD5p5jsgA15F\\_NTHVsiM1MiPu7ds\\_&gclid=Cj0KCQjwkruVBhCHARIsACVIiOyqW0EkMg9TpqxxFasIUN4O7FGgIOEuTfhXNDp0oA6-yUQQHGZfNTYAr2TEALw\\_wcB](https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/marcos-gross/comunicacao-eficaz-e-aquela-que-e-compreendida/?gbraid=0AAAAAD5p5jsgA15F_NTHVsiM1MiPu7ds_&gclid=Cj0KCQjwkruVBhCHARIsACVIiOyqW0EkMg9TpqxxFasIUN4O7FGgIOEuTfhXNDp0oA6-yUQQHGZfNTYAr2TEALw_wcB) Acessada em 15 de junho de 2022.

<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/> Acessada em 15 de junho de 2022.

<http://www.priscylacaldas.com.br/comunicacao-formal-e-informal/> Acessada em 16 de julho 2022.

# **ANEXOS**