



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

Marketing

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

CERVEJARIA AMBEV

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

CERVEJARIA AMBEV

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Fábio Henrique da Silva, RA 1012018200298

Pedro Otávio Gonçalves, RA 1012018200139

Talita Oliva da Silva, RA 1012019100711

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	11
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14
ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

A comunicação está entre as habilidades mais importantes e necessárias para o bom relacionamento em uma organização de trabalho, o sistema integrado depende do inter relacionamento dos indivíduos que fazem parte dela, por isso é de fundamental importância para o sucesso de uma organização que não apenas todos os empregados usem o melhor de sua capacidade, como também ajudem outras pessoas para que façam o mesmo.

Essa, talvez seja a característica que mais distingue um verdadeiro time de um simples grupo de funcionários. Em um contexto geral de união isto significa, ajudar as outras pessoas a controlarem suas emoções, comunicar-se eficientemente, solucionar problemas, resolver conflitos e adquirir motivação, caminhando em busca da realização pessoal, profissional e da missão organizacional. Relacionar-se bem com pessoas significa entrar em contato de uma forma que seja possível permutar informações, compartilhar sentimentos de maneira expressiva e apropriada, contribuindo para o sucesso organizacional.

A destreza interpessoal permite um bom relacionamento, e é o que faz com que as pessoas conheçam-se e saibam prover as necessidades umas das outras, e que estas relacionam-se melhor ao longo de um tempo, compartilhem sentimentos, pensamentos e idéias.

Uma organização capaz de explorar estas aptidões de relacionamento, através da comunicação, pessoal e interpessoal saberá conduzir qualquer equipe para um caminho muito produtivo, sendo que a capacidade de comunicação e a integração em níveis adequados, fará com que as informações sejam passadas de maneira eficaz, gerando eficiência.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA



A Cervejaria Ambev é uma empresa brasileira dedicada à produção de bebidas, entre as quais cervejas, refrigerantes, energéticos, sucos, chás e água. É a 14ª maior empresa do país em receita líquida e controla cerca de 68% do mercado brasileiro de cerveja.

Fundação: 1 de julho de 1999, Brasil

CEO: Jean Jereissati (1 de jan. de 2020)

Sede: São Paulo, São Paulo

Número de funcionários: 46.500

Subsidiárias: Bohemia, CRBS S.A., MAIS

Fundadores: Jorge Paulo Lemann, Carlos Alberto Sicupira

A Ambev nasceu da fusão entre as então concorrentes Companhia Antarctica Paulista e a Companhia Cervejaria Brahma do Rio de Janeiro em 1999. Ao decorrer dos anos, a empresa foi assimilando novas marcas e cervejarias, como as artesanais mineira Wäls e a paulista Colorado.

Os empreendedores Jorge Paulo Lemann, Marcel Herrmann Telles e Carlos Alberto Sicupira, do Grupo 3G Capital, foram os fundadores da Ambev e

instituíram desde o início uma gestão centrada em desempenho e perseguição das metas financeiras estabelecidas. O lucro líquido da empresa de capital aberto saltou de R\$ 470 milhões em 2000 para R\$ 11,3 bilhões em 2018.

A trajetória da companhia está registrada no livro "De um Gole Só", escrito pela jornalista Ariane Abdallah. Após entrevistar 170 pessoas, entre eles ex-funcionários, consultores e executivos, a autora disse que decidiu pelo título para "demonstrar a velocidade" de crescimento. "Em 30 anos, eles foram de uma cervejaria ineficiente para a maior cervejaria do mundo", comentou em entrevista à Folha de S.Paulo.

Atualmente, a Ambev tem operações em mais 15 países além do Brasil: Canadá, Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai, Uruguai, Guatemala, República Dominicana, Cuba, Panamá, Barbados, Nicarágua, Saint Vincent, Dominica e Antígua. Em 2019, uma pesquisa divulgada pelo jornal Meio & Mensagem mostrou que a AmBev foi a empresa que mais recebeu punições no Brasil pela Conar, devido a propagandas publicitárias irregulares.

3. PROJETO INTEGRADO

A Ambev é conhecida por sempre manter a ética e integridade, não permite atalhos. Para construir uma companhia séria é preciso trabalhar com consistência e responsabilidade. Os colaboradores são orientados a respeitar todos os princípios da companhia.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Na Ambev, existe uma cultura organizacional com normas específicas que todos colaboradores devem respeitar. A empresa têm como finalidade atingir resultados desenvolvendo pessoas.

Os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa, e tanto o ambiente interno (organização) como o externo (sociedade) influenciam em seus comportamentos. Deste modo, para entender como estes se dão, é preciso compreender todos os fatores que envolvem tais ações. E pelas empresas serem compostas por pessoas com vivências, ambições e motivações tão distintas, é necessário estudar o comportamento humano no trabalho para saber lidar com todas as questões que envolvam os colaboradores da organização.

Neste sentido pode-se dizer que os objetivos efetivamente orientam os empregados para as direções aceitáveis, além disso a realização e o cumprimento desses objetivos passa a ser recompensadora, já que esta ajuda a satisfazer o impulso de realização de necessidades de estima e de uso integral das próprias potencialidades. Necessidades de crescimento também são estimuladas, uma vez que a realização e efetivação desses objetivos, conseqüentemente levarão o indivíduo a estabelecer e a buscar novos objetivos , sendo que estes serão ainda mais desafiantes.

O estudo do comportamento humano corresponde à compreensão das ações expressas pelo indivíduo no contexto social. Estas ações poderão ou não corresponder às atitudes previamente determinadas, provavelmente em última instância, o comportamento do indivíduo representa sua capacidade de adaptar-se ao meio social circulante. Tem-se também, a perspectiva contemporânea visando estimular atitudes e comportamentos compatíveis com as necessidades organizacionais e mercadológicas contemporâneas.

Hoje a Ambev tem um código de conduta bem estruturado dando suporte ao seus colaboradores, conselheiros e diretores. Todos os funcionários devem agir com base em valores e objetivos comuns, e seguir os padrões éticos descritos no Código de Conduta de Negócios. É política da Ambev que seus conselheiros, diretores e funcionários cumpram rigorosamente todas as leis e regulamentos aplicáveis e observem os mais elevados padrões de ética empresarial.

A reputação de honestidade e integridade é considerado um ativo valiosíssimo para a Ambev. Nenhum funcionário dispõe de autoridade para solicitar qualquer ação que viole essa política, que não está sujeita a qualquer tipo de renúncia ou exceções em razão de demandas comerciais ou competitivas, práticas do setor ou exigências de outras natureza.

É focada na Nossa Gente. Afinal, as pessoas são o nosso principal ativo. São elas que trazem a autenticidade para o nosso dia a dia por meio de iniciativas como a criação dos Employee Resource Group, um grupo de colaboradores que juntos discutem melhorias para garantir a diversidade e a igualdade no ambiente de trabalho.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Para a Ambev, nossa Gente é o ingrediente mais importante. Gente que tem a oportunidade de mostrar competência e aprender todos os dias. Eles investem na sua principal força, porque sabem que para atender bem é preciso mais do que tecnologia e experiência. É preciso ter gente boa.

O trabalho aqui é feito sempre em equipe. Metas são compartilhadas e aqui todos sabem que é responsável diretamente pelo crescimento da Companhia. A cooperação está na base dos princípios.

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença em uma empresa.

Obtenção de resultados, realização de objetivos, relação interpessoal construtiva e sucesso são algumas das vantagens em trabalhar em equipe. As empresas no mercado atual buscam, cada vez mais, um perfil profissional que saiba gerenciar essa habilidade.

Pessoas que conseguem manejar o trabalho em equipe apresentam um alto nível de satisfação e ajudam na obtenção de resultados. O trabalho em equipe harmonioso resulta em maior rapidez e eficiência no ambiente corporativo.

Respeitar as individualidades e as características de cada um, pode ser autêntico! Procuramos desenvolver o máximo da Equipe Ambev. E para isso, eles dão liberdade e a oportunidade de empreender e inovar.

Na Ambev, todo mundo é dono e por isso estão comprometido em garantir os rótulos mais especiais para os nossos clientes.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

A Ambev valoriza acima de tudo o trabalho em equipe, considera “gente” uma de suas principais fortalezas. São mais de 30 mil pessoas no Brasil onde todos têm oportunidades de mostrar seus talentos e crescer profissionalmente de acordo com suas competências. Mas diante de sua dimensão existem algumas variáveis que muitas vezes entram em conflito, as metas sempre são compartilhadas, todos são responsáveis pelo crescimento da companhia, sendo assim uma meta pode prejudicar a outra, os setores são

divididos, seus objetivos são diferentes e com isso acaba tendo interferência entre eles.

Para conseguir com objetividade com que os setores não interfiram uns nos outros é necessário um trabalho em equipe direcionado, sempre um olhando para o setor do outro e assim conquistar com que todos rodem com excelência.

Diante desse cenário descrito, podemos observar a dificuldade do trabalho em equipe no fator tempo. Podemos observar que cada de nós, integrantes do grupo temos uma disponibilidade para executar o trabalho e isso acaba dificultando por não ter o conteúdo do mesmo no momento propício, assim como a meta do prazo de entrega que torna-se um compromisso para conclusão. Por isso é necessário um cronograma organizado para execução do PI.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

As comunicações dentro de uma empresa são necessárias para o seu sucesso, tornando necessária a cada dia. As comunicações possuem um papel importante em cada setor para as informações. como a redução de custos, ampliar a produção, ser competitivo, além de ser necessária uma equipe preparada para assumir tomadas de decisões para quando surgir crises de diferentes tipos. Está incluso também comunicações com os consumidores para resolver qualquer problema, entender o que eles desejam.

A comunicação externa varia de acordo em qual mercado a empresa atua, envolvendo fornecedores, concorrência, fundações, governos e clientes. Já as comunicações internas pode surgir de acordo com a tomada de decisões, seguindo um fluxo horizontal ou seja o emissor vira recetor quando há a comunicação oral, havendo uma troca de informações. Vivemos imersos em

comunicações em meios profissionais e pessoais, as comunicações precisam ser precisas em colocar palavras corretas e serem diretas nos assuntos, principalmente se for uma resposta ao cliente, coloque as informações necessárias para a resolução do problema.

As comunicações oral que ocorre dentro da empresa necessita seguir alguns passos como empatia, demonstrar interesse no assunto não interromper o orador, até que tenha concluído o assunto, pois ocorre um fluxo horizontal onde o receptor torna emissor e vice versa, pois estão buscando uma solução para o problema enfrentado ou visando o futuro da organização.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Buscando sempre a melhor forma de dirigir ao cliente, e principalmente resolver qualquer dúvida ou problema que o cliente apresentou nos meios de contato com a empresa. Por isso Ambev criou um meio exclusivo de comunicação em seu site para que possa ser assertiva em responder os clientes de forma rápida, em sua central de relacionamento os colaboradores são orientados a serem cordiais, gratos, e estar a disposição para apresentar quaisquer resolução.

As mensagens precisam ser verdadeiras e respeitosas trazendo uma mensagem positiva ao clientes, seguindo um escopo de mensagem começando com apresentação, descrição positiva e respeitosa, o possível problema temporário que possa ocorrer, e o principal finalizar com texto de boa noticia mostrar como será resolvido e se disponibilizando para qualquer dúvida.

Hoje sabe que a maioria das pessoas usam as redes sociais para se comunicar que trouxe consigo um caminho mais fácil de comunicação com a empresa, e fica visível a milhões de pessoas por isso a resposta deve ser mais rápido possível em atender a mensagem deixada na postagem da empresa, de

forma respeitosa e mostrando interesse em resolver o problema, e não apagar o post que a pessoa deixou, entre em contato ou peça para que faça uma solicitação na plataforma oficial, mostrando aos leitores que a empresa foi atenciosa na resolução de um problema. Também quando utiliza as plataformas de comunicação como redes sociais deve seguir os mesmos princípios, de igualdade e respeito, por que as mensagens se propagam muito rápido e o resultado pode ser positivo ou negativo dependendo da informação.

Além de ter comunicação interna por meio de mural, com todos os membros por todos os setores sendo fixado no mural de cada lugar, com informações sobre empresa, cuidados, novos desafios e visões. Trazendo uma comunicação de forma efetiva com membros da empresa tornando todos conscientes dos pontos da empresa, e ajudas diárias.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

As reuniões formais, seguem uma apresentação escopo dos quais assuntos vão ser discutidos durante a reunião e medidas a serem tomadas, possuindo um intermediador e chefe, e uma equipe grande esta reunião é agendada com antecedência, com ciência de todos, e o linguajar falado é formal pois é profissional já as informais podem ocorrer com um aviso imediato ou com um prazo curto quando necessário, tendo às vezes 2 ou mais membros nesta reunião e dependendo modo de falar não seja formal.

Deve ser escrito em uma pauta todos os assuntos a ser analisados, para que não encerre a reunião e acabe esquecendo algum assunto. Principalmente controlar o tempo da reunião e o de cada integrante da reunião Sem atraso, estipulando um tempo para cada um deixando todos interagirem e participarem, antes de encerrar um assunto e verificar se todos estão de

acordo e quais medidas serão tomadas para seguirem ao próximo ponto de discussão.

As reuniões da Ambev são realizadas por setores semanalmente, procurando encontrar soluções para os problemas encontrados durante a semana e como foi realizado as tarefas e desempenho da equipe, e analisando novas ideias para o negócio com a participação de todos, e a cada dois meses e realizado uma reunião dos líderes onde passa os feedback ao CEO, e todo o trabalho realizado durante os meses, e apontam os novos focos da empresa e o que irá ser feito nos próximos meses e quando necessário é realizado uma reunião extraordinária para resolver algum assunto que ocorreu, além de cada líder realiza uma reunião com a comunidade fornecedora de materiais quando achar válido, apontando os objetivos e medidas a serem tomadas em conjunto.

As reuniões podem ser presenciais quando possível, caso a viagem seja necessária para alguém e o tempo não colabore, e caso algum membro deseje uma reunião com algum membro e não coincidirem se encontrar é utilizado videochamada, uma medida que já está se tornando comum em várias empresas, possibilitando uma aproximação de membros.

4. CONCLUSÃO

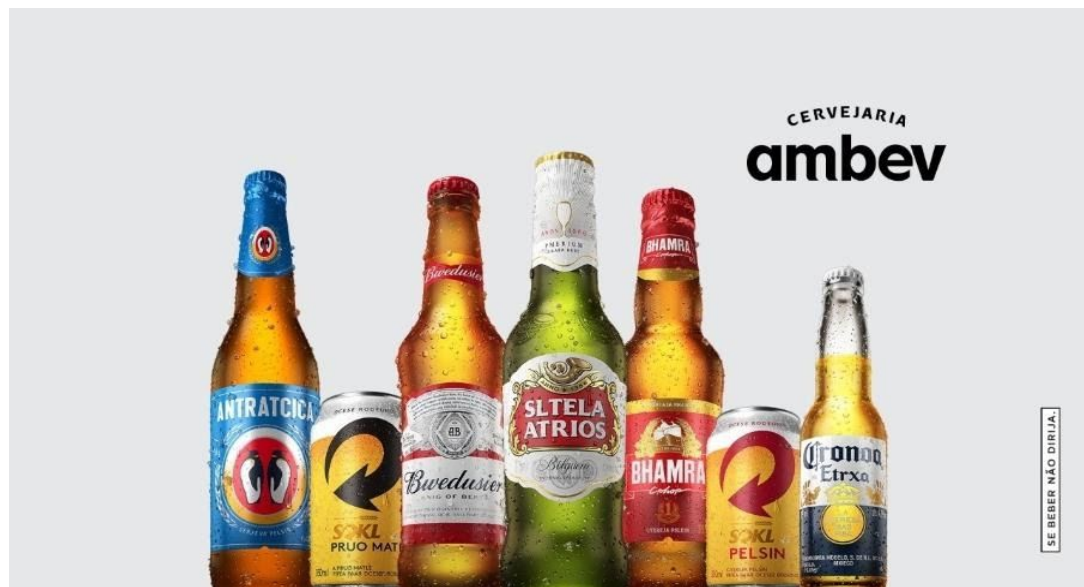
Neste trabalho abordamos identificar os fatores do comprometimento humano dos funcionários de uma das maiores companhias de bebidas do mundo. A comunicação e relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença em uma empresa. Se o conceito de comprometimento ainda não é definitivo, algo de muito válido foi possível estabelecer, que o comprometimento humano não acontece por acontecer, existe sim uma base sólida, uma árdua luta por parte das organizações, luta esta que muitas vezes ocorrem sem que as próprias organizações a percebam, e que o comprometimento acontece, sim de uma única e exclusiva forma ou fórmula mas sim de uma amplitude de fatores que tange o comprometimento que passa a ser altamente complexa que envolve: questões culturais, valores, atitudes, processos pessoais, e principalmente sociais.

Assim concluímos este trabalho, aprendemos muito em relação a elaboração de tarefas em equipe e como a empresa Ambev se relaciona com a comunicação e o comportamento humano.

REFERÊNCIAS

- A GESTÃO ESTRATÉGICA DA EMPRESA AMBEV, EM CONQUISTAR MERCADOS 2019 Disponível em: <http://www.viddia.com.br> Acesso em: 07/06/2020 às 18:39
- CARREIRAS, TRABALHE CONOSCO, NOSSOS PROGRAMAS E O NOSSO MAIOR PATRIMONIO 2020 Disponível em: <https://www.ambev.com.br/carreiras>. Acesso em: 17/06/2020 às 20:53
- EVENTOS EM UNIVERSIDADE E MAIS SOBRE A GENTE 2019. Disponível em: www.ambev.com.br Acesso em 07/06/2020 às 11:23
- IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NAS ORGANIZAÇÕES. Disponível em: www.vanzolini.org.br Acesso em: 07/06/2020 às 12:37
- MANUAL DO CODIGO DE MARKETING E COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL 2019 Disponível em: https://www.ambev.com.br/conteudo/uploads/2016/08/AB-InBev_RMCC-2.0_Po rtuguese_FINAL.pdf Acesso em: 07/06/2020 às 16:49
- SOBRE A AMBEV CÓDIGO DE CONDUTA DOS NEGÓCIOS DA AMBEV 2020 Disponível em: <https://www.ambev.com.br/sobre/etica/> Um Manual de Ética e Profissionalismo. Acesso em: 11/06/2020 às 20:32
- SOBRE A AMBEV HISTÓRIA, ORGANIZAÇÃO RESPONSABILIDADE SOCIAL 2020 Disponível em <https://pt.wikipedia.org/wiki/AMBEV> Acesso em: 09/06/2020 às 20:32
- TRABALHO EM EQUIPE COMO LIDERAR O TIME 2020. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar> Acesso em: 11/06/2020 às 21:10
- TRABALHO EM EQUIPE, PRINCÍPIOS 2020. Disponível em: <https://www.ambev.com.br/sobre/principios> Acesso em: 11/06/2020 às 22:30

ANEXOS



Fonte: Economia Uol



Fonte: Nossa gente - Ambev