



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**Netflix**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos**

## **PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**Netflix**

### MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

### ESTUDANTES:

FLÁVIA APARECIDA DO NASCIMENTO, RA 1012019100480

LUCIANA SATIE NODA DE OLIVEIRA , RA 1012019100116

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>6</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>10</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>12</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Com a evolução da humanidade, houve diversas criações tecnológicas que vieram transformando a maneira de interação, os modelos de comunicação puderam melhorar o desenvolvimento pessoal e empresarial, as empresas buscam colaboradores competentes, habilidosos que saibam lidar com as situações adversas que possam resolver sem crises.

A comunicação oral ou escrita, de ambas as formas deve ter clareza e coesão, assim todos os envolvidos podem compreender o que está sendo pedido, de certa forma, essa adequação que há no mercado de trabalho, veio para fortalecer aqueles que realmente querem fazer parte da empresa.

Lidar com as pessoas é um trabalho muito árduo, cada um tem uma personalidade, isso de certo modo é um desafio, mas as dificuldades sempre vão existir e assim temos de enfrentá-los, com o alinhamento e o engajamento podemos construir soluções e habilidades eficazes para cada situação.

Neste trabalho, poderemos observar com a Netflix se desenvolveu até chegar onde está hoje, a empresa se adaptou ao comportamento humano, se tornando uma grande provedora de entretenimento mundial, com isso vieram a fidelizar muitos clientes com a personalização de filmes e séries.

O resultado da conquista desse império que a Netflix tem, é a soma de uma cultura organizacional bem elaborada, e responsável, com solidez nas tomadas de decisão, por isso os chefes responsáveis dão autonomia a sua equipe, onde reúnem colaboradores capacitados que consigam diferentes soluções para cada obstáculo.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Empresa: Netflix

Endereço: Logradouro AL Xingu, nº 350, complemento: Andar 14

Bairro: Alphaville Industrial

Cidade: Barueri - SP

CEP: 06.455-911

CNPJ: 13.590.585/0002-70

Razão Social: Netflix Entretenimento Brasil LTDA.

Atividade: Atividade Principal 63.19-4-00 - Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na internet, Atividade Secundária: 63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet.

Quadro de Sócios

GUSTAVO VICENTINI MONTEIRO 05 - Administrador

NETFLIX INTERNATIONAL B.V. 37 - Sócio Pessoa Jurídica Domiciliado no Exterior

NETFLIX STREAMING SERVICES INTERNATIONAL B.V. 37 - Sócio Pessoa Jurídica Domiciliado no Exterior

Em 1997 nos Estado Unidos, começava a história de seus fundadores Reed Hasthing e Marc Randolph, onde tiveram a ideia de vender e alugar filmes, e em 1998 surgia o primeiro site de vendas e aluguel de Dvds, com nome Netflix, o lançamento de serviços por assinatura veio em 1999 onde era cobrado mensalmente o aluguel ilimitado de Dvds, com o aperfeiçoamento os assinantes passaram a ter um personalização na seleção do que deseja assistir.

O negócio funcionaria da seguinte maneira, o assinante do serviço entraria no site, selecionava o nome do filme, e os Dvds eram enviados pelos correios com o custo de 50 centavos por disco, o usuário ficava com o disco o tempo que desejasse e devolvia sem custo nenhum pelos correios, e ainda se quisesse poderia comprar.

E meados de 2007, a Netflix aumentou o serviço de divulgação online, o que permitia os usuários assistir os filmes pelo computador momentaneamente, em 2008 eles fecharam uma grande parceria com os fabricantes de eletrônicos onde os aparelhos permaneceram conectados a internet e assim poderiam personalizar o que queriam assistir. Em 2010 fez sua

estreia no mercado internacional, consolidando assim a preferência por webséries e filmes exclusivos.

Através de grandes parcerias com empresas de tecnologia, e os streaming permite que tudo seja visto instantaneamente sem que precisa fazer o download, esse tipo de serviço expandiu o negócio e se espalhou por diversos países.

- Em 2010 no Canadá
- Em 2011 na América Latina e Caribe
- Em 2012 no Reino Unido, Irlanda e países do Norte da Europa
- Em 2013 nos Países Baixos
- Em 2014 na Áustria, Bélgica, França, Alemanha, Luxemburgo e Suíça
- Em 2015 na Austrália, Nova Zelândia, Japão, Espanha, Itália e Portugal
- Em 2017 na China, confirmou a licença oficial da plataforma chinesa Baidu para transmissão de vídeos.

A Netflix permanecerá em amplas ações de tecnologia, para que seus investidores consigam um bom sinal de que a empresa irá faturar mais e fortalecerá o seu espaço. O número de assinantes em 2020, será fundamental para o alcançar os resultados esperados para este ano.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

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

As tecnologias vêm se aprimorando cada vez mais, com isso, diversas empresas sentem a necessidade de mudança, o que é de fato um grande avanço considerando que tecnologias de informação e comunicação são bastante utilizadas no mundo do trabalho e socialmente.

As transformações culturais e sociais que vivenciamos na atualidade possibilitam o desenvolvimento das empresas, tanto no ambiente interno (organização) como no externo (sociedade), portanto, é preciso analisar e compreender todos os fatores que envolvam essas ações. Pelo fato das empresas serem compostas por pessoas com competências, habilidades, ambições e motivações tão distintas, é necessário analisar sua personalidade e conhecer bem suas características, assim facilitará a compreensão do comportamento humano com todas as questões que envolvam os colaboradores e a organização.

As organizações necessitam de profissionais que tenham agilidade para resolver problemas, que se adaptem bem ao ambiente, que saibam acrescentar valor ao produto e/ou serviço e consigam trabalhar em equipe.

A Netflix foi criada por Reed Hastings e Marc Randolph em 1997, começou com a ideia inicial de realizar entregas de DVD por correio, mas ela se aperfeiçoou e se tornou o principal serviço de TV por Internet do mundo, com mais de 93 milhões de assinantes que assistem filmes e séries, incluindo suas produções originais. O sucesso de Netflix é inquestionável, no entanto, isto não é conseguido com sorte nem com improviso, é o resultado de uma cultura organizacional orientada para impulsionar o desempenho, a criatividade e a responsabilidade dos funcionários.

A cultura organizacional da Netflix é extremamente inovadora, cada colaborador é considerado responsável por suas decisões e arca com as consequências delas. Os líderes evitam a todo custo controlar suas equipes dando mais liberdade utilizando um estilo de gestão delegador, políticas e práticas de gestão de pessoas inovadoras, voltadas à essa cultura. Um exemplo são as férias, ao invés de impor regras restritivas a respeito de como seus colaboradores as tiram, a empresa prefere dar autonomia para que eles decidam quantas férias devem tirar, usando seu bom senso e responsabilidade, e sabendo que têm metas e resultados para entregar.

Outro aspecto importante é a decisão da empresa de dividir praticamente todas as suas informações estratégicas com seus colaboradores.

A Netflix trabalha internamente com 9 Comportamentos e Habilidades que compõem os valores da empresa. Os Valores são medidos através dos comportamentos chaves e habilidades através de perguntas simples, que buscam entender como determinado valor se traduz em atitudes e ações reais. Vamos a eles:

- **Julgamento:** É importante para tomadas de decisões assertivas e influenciará nos demais valores. Os comportamentos que fazem parte desse valor.
- **Comunicação:** Como um ótimo complemento ao Julgamento a comunicação exercer julgamentos e avalia-os posteriormente, é necessária uma comunicação alinhada e objetiva.
- **Impacto:** O valor que começa a conversar um pouco mais com a geração de excelência, porque trabalha diretamente com resultados e ações.
- **Inovação:** A partir da curiosidade e do entendimento gerado do negócio, dos cenários, de suas capacidades e habilidades pessoais, é que se busca e cria.
- **Curiosidade:** A empresa busca engajar as pessoas a serem mais ativas na busca por conhecimento, e alinharem isso com suas funções, entender que todo e qualquer conhecimento pode ser útil se bem alinhado com seus objetivos e que também, é necessário não só entender muito bem do que você faz, mas como isso se encaixa na sociedade e no mundo com as constantes diferenças e transformações.
- **Coragem:** Esse valor é até certo ponto inesperado, mas extremamente importante. Uma pessoa que caia de paraquedas em uma cultura que prioriza esses valores, necessita de uma certa dose de coragem para encarar a liberdade que ela disponibiliza e a responsabilidade consequente dela.



- **Paixão:** É o valor que gera uma propagação dos demais e um sentimento positivo em relação à cultura que a Netflix tenta criar.
- **Honestidade:** Base fundamental para criar um ambiente e relações de confiança e coerência. Garante um alinhamento moral e que todos saibam que é importante lidar com honestidade em todas as relações.
- **Abnegação:** Têm relação com um senso comum de altruísmo entre as pessoas. Um clima de ajuda mútua e de uma relação mais humana com os colegas.

Esses são valores que estão não só de acordo com uma visão ética, mas também com um propósito estratégico, são a base do comportamento de ações para todos os envolvidos nos processos da empresa gerando alinhamento e engajamento de maneira uniforme e contínua.

Esses valores também são usados como base para contratar, promover ou dispensar seus colaboradores. O que conseqüentemente cria um guia prático, objetivo e conciso de alinhamento interno, ou seja, quase uma espécie de seleção natural, em um ambiente de alto desempenho.

A Netflix adere a uma formação de equipe e subgrupos. Quando uma determinada equipe alcança seu objetivo, essa equipe se dissolve e forma subgrupos e este ciclo se repete a cada nova meta. Este esquema de trabalho não é tão habitual nas companhias atuais, mas define as equipes de filmagem nos filmes de Hollywood e as consultorias, por exemplo, além disso, as políticas de trabalho da Netflix estão especificamente orientadas a evitar os vícios mais comuns que prejudicam a produtividade nas equipes de trabalho, ou seja, se alguém consegue resultados incríveis com pouco esforço, será melhor recompensado do que quem obtém respostas satisfatórias com muito trabalho.

A cultura empresarial da empresa também possui uma abordagem inovadora em relação ao talento humano. Em 2009, a Netflix publicou um manifesto em que apresentava os pilares da sua cultura organizacional. Os 7 principais são:

1. **Valores são comportamentos e habilidades que valorizamos:** Os nove valores defendidos para a Netflix são: Julgamento, Comunicação, Impacto, Curiosidade, Inovação, Coragem, Paixão, Honestidade e Altruísmo.
2. **Alta performance:** Mais do que qualquer outra coisa, a Netflix valoriza os resultados que as pessoas apresentam.

3. **Liberdade e responsabilidade:** A Netflix oferece muitos benefícios e uma gestão bastante flexível, mas exige que os funcionários sejam extremamente responsáveis com seu papel na empresa.
4. **Contexto, não controle:** Lá, os líderes não devem exercer controle sobre as equipes, mas criar um contexto: traçar metas, delegar tarefas, ser transparentes e oferecer objetivos e métricas para ajudar.
5. **Altamente alinhada, descentralizada:** Todos conhecem os objetivos gerais da empresa, mas cada time tem seus próprios objetivos individuais.
6. **Pague o máximo do mercado:** A política de salários da Netflix paga o máximo que o mercado pagaria para cada funcionário, com uma revisão anual de valores. “Um funcionário excepcional custa menos que 2 funcionários adequados” é a máxima da empresa.
7. **Promoções e desenvolvimento:** Para uma pessoa ser promovida na Netflix, precisa ser um exemplo de todos os ideais da empresa, ter uma dedicação acima do normal e ter um pouco de sorte – as vagas são limitadas.

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Vivemos em constante mudanças e as empresas precisam ser cada vez mais ágeis, flexíveis e inovadoras para acompanhar esse fluxo. O trabalho em equipe é essencial nas organizações, pois, é necessário que as pessoas se comuniquem uns com os outros adequadamente para que se entregue um excelente produto ou serviço.

Trabalho em equipe pode ser conceituado como um grupo de pessoas que trabalham em conjunto visando a solução de um problema. Ou seja, pessoas que se dedicam a realizar determinada tarefa trabalhando em equipe e para que o trabalho em equipe funcione bem, é necessário ter comunicação e clareza e que o grupo estabeleça metas ou objetivos compartilhados.

Quando o trabalho em equipe é bem feito, ele traz inúmeros benefícios para a empresa e para os profissionais envolvidos como:

- **Maior Criatividade:** a troca de informações e experiências favorece a visão futura dos profissionais, motivando a criação e inovação para o desenvolvimento de novas soluções.

- **Aumento de aprendizagem:** além do incentivo à criatividade, a troca de conhecimentos contribui muito para todos os envolvidos. Em ambientes que funcionam dessa forma, todos aprendem e todos ensinam.
- **Maior envolvimento e comprometimento:** quanto maior a participação dos colaboradores nas tomadas de decisão, mais eles sentem que realmente fazem parte da organização. Isso estimula ainda mais a motivação e o comprometimento de cada um.
- **Habilidades diferentes para cada necessidade:** ninguém nasce sabendo fazer tudo, mas, todos possuímos habilidades importantes que colaboram para o desenvolvimento de uma empresa. Cada profissional possui um ponto forte, e cabe aos líderes fazer corretamente a gestão de competências do time, de modo que as habilidades se complementam e a equipe seja forte e completa.
- **Melhor ambiente de trabalho:** o trabalho em equipe influencia diretamente no clima organizacional: quanto mais fluidos e conectados em direção a um mesmo sentido, mais positivo será o ambiente, estimulando a motivação, bem-estar, produtividade, engajamento e a lucratividade.

Claro que a empresa também tem seu papel para o bom trabalho dos colaboradores, não basta apenas que a empresa exija que o colaborador saiba trabalhar em equipe, a gestão e a liderança devem trabalhar em conjunto com as áreas de recursos humanos e treinamento para planejar e construir soluções que possam desenvolver tais habilidades.

É essencial entender que um funcionário que consegue somar suas competências técnicas às dos outros da equipe deve ser incentivado a continuar com tal comportamento. Assim como aquele que tem dificuldade em dividir a sabedoria e de discutir as atividades com outros membros do time, deve ser incentivado a encontrar os pontos da sua personalidade que são mais ligados à coletividade. Basicamente, a corporação não deve deixar ninguém de lado e sim desenvolver.

A Netflix é uma das empresas de locação virtual de vídeos mais conhecidas do mundo e está sempre a procura de novos meios de divulgação. Pensando nisso em 2006 a Netflix lançou um concurso, onde, oferecia US\$ 1 milhão ao grupo de pessoas que conseguisse melhorar o sistema de recomendação de filmes do grupo. Dessa forma, foi criado o sistemas de recomendação que são modelos de computação que preveem o que uma pessoa poderia apreciar com base em uma avaliação estatística das preferências declaradas que ela registra, ou seja, o sistema registra suas avaliações e lhe apresenta um catálogo de filmes baseado no

que você gosta. O fato é que a Netflix conseguiu reunir pessoas capacitadas que, trabalhando em equipe, conseguiram combinar diferentes métodos e apresentar uma solução ao problema. O trabalho em equipe é uma exigência atual no mercado de trabalho e para alguns profissionais é um pouco difícil aderir a este método de imediato mas, se o mesmo ingressar neste método aos poucos poderá ter mais resultados positivos que qualquer atividade executada individualmente, além de, agregar valores profissionais a si mesmo. Aprender a lidar com relações interpessoais, aceitar opiniões, saber ouvir e expor suas opiniões de forma inteligente acabam sendo benéficos também para o desenvolvimento pessoal.

O trabalho em equipe é a chave para o sucesso das empresas, portanto, pode ser entendido como uma estratégia para melhorar a efetividade do trabalho e elevar o grau de satisfação do trabalhador. Tanto a empresa quanto o funcionário saem ganhando.

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

Os colaboradores de uma organização são o ponto chave para o desenvolvimento da empresa e para que o trabalho em equipe seja agradável e entregue como esperado, é fundamental que se tenha um gestor acompanhando todo o processo, pois, um bom gestor direciona a equipe e cria maior vantagem competitiva para o negócio.

O escritor Patrick Lencioni, em seu livro ‘Os 5 Desafios das Equipes’, apresenta as principais dificuldades enfrentadas pelos gestores no trabalho com as equipes de organizações. Segundo Lencioni, o caminho para diminuir os possíveis problemas nos trabalhos em equipe é identificar e entender as dificuldades.

Ele apresenta os desafios por meio de uma pirâmide e explica cada um deles.



1. **Falta de Confiança:** difícil para uma pessoa admitir suas fraquezas publicamente, ainda mais com pessoas com as quais precise conviver e cooperar sem escolha, como no trabalho. A autodefesa humana nos faz assim, no entanto, admitir publicamente suas dificuldades para o desempenho do trabalho aumenta a confiança mútua. Sabendo dos limites dos outros aumentamos nossa confiança em seu trabalho e vice-versa. Ter coragem de dizer "não sei", "não fiz", "me equivoquei", "preciso de ajuda" tem na verdade efeito fortalecedor que o contrário do senso comum nos faz pensar e agir. Sobretudo para os líderes. Sentir que seu chefe não é perfeito, faz você confiar e respeitá-lo mais que a ilusão de sua segurança.
2. **Medo de Conflitos:** Nossa natureza de preservação pessoal, tende a fazer-nos fugir dos conflitos. Uma das consequências da falta de segurança é o medo do embate e das discussões. Os integrantes das equipes não se sentem confiantes em contestar uma ideia ou de discordar de alguma opinião. Quando se tem confiança, os conflitos passam a ser construtivos e não se espalha o medo do conflito. Importante saber que o conflito não tem por objetivo o benefício individual de algum membro, mas o bem coletivo. O segredo é manter o conflito no ponto médio entre o conflito construtivo e o destrutivo, mas ligeiramente mais próximo ao construtivo. Se for 100% do lado construtivo, tende ao viés da concordância cega, bajulação,

atenuação constante que também não é boa. 100% destrutivo nem preciso explicar. Portanto algo como num ponto médio tendendo a construtivo, nunca a destrutivo.

3. **Falta de Comprometimento:** A omissão das discussões provoca a falta de comprometimento, ou seja, as decisões que não foram determinadas em conjunto, por falta de discussões, deixam de garantir empenho máximo por parte dos colaboradores. Defenda seus pontos-de-vista com paixão, mas com o limite do respeito e da crítica construtiva. Mesmo tendo seu parecer vencido pela outra parte, o time deve agir com compromisso. Se foi acertado que vão agir de uma forma você tem compromisso de fazer o acertado. Novamente o passo anterior resolve o posterior: o conflito sendo saudável, com base na crítica construtiva e na confiança, o compromisso com o grupo flui naturalmente. Criar um plano “B” para diferentes situações pode ser uma opção para estipular prazos e reconsiderar detalhes são medidas a serem tomadas para renovar o comprometimento dos colaboradores.

4. **Evitar responsabilidades:** Cada um faz suas tarefas e demandas, mas não existe responsabilidade com os demais. A falta de comprometimento da equipe resulta na dificuldade de assumir responsabilidades. Até os colaboradores mais empenhados se sentem desconfortáveis em cobrar mais responsabilidade dos seus colegas. Para reaver o controle dessa situação, é importante determinar objetivos e esquemas de trabalho e deixar bem claro as responsabilidades de cada um. É importante expor a importância da função e responsabilidade de todos para a obtenção de sucesso.

5. **Falta de Atenção aos Resultados:** Muita gente se distrai das metas. Por metas pessoais, de carreira ou financeiras, e perde-se o foco do resultado do grupo. Se o propósito coletivo se enfraquece, o compromisso com a produção de resultados diminui. Quando isso acontece, é necessário redefinir o foco e as metas. Dessa forma, a tendência é que os colaboradores se dediquem mais para atingir os objetivos e até mesmo superar as expectativas, só assim há espaço para o compromisso, responsabilidade de cada um com o resultado do grupo.

Toda equipe é formada por pessoas de diferentes origens, formações, habilidades e personalidades, saber respeitar essas diferenças e tirar de cada colaborador o que há de melhor é o que faz um bom líder. Isso traz resultados muito mais significativos do que esperar que cada um faça seu trabalho individualmente.

Em 2009 Reed Hastings, o CEO (Diretor Executivo) e Patty McCord, antiga Gestora de Talentos da Netflix, publicaram uma apresentação onde detalharam como construíram a cultura de performance e inovação da empresa.

Segundo a gestora de talentos, se as equipes sentissem que o seu líder não estava bem preparado e estava a improvisar, a tendência para ter piores performances seria maior. *“É uma perda de tempo tentar articular ideias acerca de valores e cultura empresarial se o próprio líder não espelhar e recompensar os comportamentos que se alinham com esses valores”*, explica.

De acordo com McCord, outro problema era o fato de os líderes não buscarem garantir que toda a equipe compreendesse os eixos que alavancam o negócio da organização.

*“...Os nossos colaboradores precisavam aprender que apesar de as nossas receitas estarem a crescer, gerir as despesas era muito importante.”*

A política da Netflix é bem simples, contratar os melhores profissionais e formar equipes de trabalho altamente eficientes, a ideia é que quando estas equipes alcançam seu objetivo, se dissolvam para a formação de novos grupos e este ciclo é repetido a cada nova meta. porém, quando as habilidades ou os talentos de um funcionário já não ajudam a empresa a crescer, a empresa deixa-o ir. Seus funcionários precisam se adaptar à cultura organizacional, na qual assumem claramente que são uma equipe de trabalho, e não uma família, assim o trabalho fica mais formal.

Os líderes da organização devem ser capazes de tomar decisões a longo prazo e impulsionar os limites da sua produtividade. Também necessitam experimentar coisas novas e encontrar estratégias que aproximem a equipe de suas metas.

A Netflix aparenta ser uma corporação extremamente rigorosa com as políticas da empresa e ao mesmo tempo é clara, pois, a corporação dá total liberdade para o processo criativo da equipe e pede apenas comprometimento e resultados.

### **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A leitura e a compreensão sempre fizeram parte da sociedade, antigamente acreditava - se em ícones e diagramas como palavras e expressões, podendo assim dar um sentido ao entendimento as informações sobre a comunicação, atualmente o leitor já se adaptou ao conhecimento sobre a língua, a compreensão textual, obtendo todas as informações para seu entendimento. Existem dois tipos de leitura, a verbal são textos escritos com palavras e frases,

já os não verbais são imagens, sons, sendo informações para complementar o entendimento da compreensão do leitor.

A comunicação escrita é um método essencial para todo profissional, para que as empresas consigam manter a comunicação interna de seus colaboradores, é importante que a mensagem escrita seja clara, coerente, tenha concisão, coesão e correção, dessa forma as pessoas podem se comunicar de maneira rápida e prática.

Para que o interlocutor entenda corretamente, deve -se usar uma linguagem formal, os pontos gramaticais exatos para que facilite a compreensão do leitor, uma característica desse tipo de escrita é que necessita de ser coletiva, isto é, onde o responsável não escreve em seu nome, mas no nome da empresa, pois ocupa um cargo dentro da instituição e atua verbalmente com seus colaboradores.

A comunicação oral é uma forma de interação de duas ou mais pessoas para a transmissão da mensagem através da fala ou um diálogo, podendo ser presencial ou mesmo por telefone, a fim de que haja um entendimento de ambas a parte, é necessário que o emissor consiga informar corretamente o conteúdo para que o destinatário receba e entenda o que está sendo transmitido pelo remetente. Esse tipo de comunicação verbal tem uma velocidade de resposta mais rápida, poupando o tempo, dinheiro e esforços, trazendo assim resultados satisfatórios.

A Netflix usa as suas mídias sociais para chamar a atenção do seu público alvo, dessa forma com a personalização de séries e filmes há uma fidelização de seus clientes, o grande sucesso da marca é investir em mais tempo de comunicação com o usuário, gerando conteúdos como imagens e vídeos que veiculem todo tipo de lançamento, assim os amantes da Netflix acabam sendo seus seguidores e curtem sua página nas redes sociais, onde há uma interação entre eles, como podemos observar na figura 1 (interação da Netflix com os seus usuários)





Fonte: Página do Instagram, Netflix, Junho de 2020.

Esta expressão abrange os meios de comunicação de massa já tidos como “tradicionais” (televisão, rádio, jornais, revistas, discos, publicidade), mas também as variadas formas comunicacionais do presente tecnológico, os “rizomas”, próprios ao espaço que vem sendo progressivamente criado pelas redes telemáticas (SODRÉ, 2010: p. 8).

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Muitas empresas mudaram a forma de se relacionar com seus colaboradores, mostrando que existem diversas maneiras para uma boa comunicação escrita entre os funcionários, sendo maneira clara e correta, assim, não haverá confusão nas informações e não será necessário refazer o trabalho, essas discordâncias pode afetar o ambiente de trabalho e prejudicar a produtividade dos colaboradores.

Para se obter bons resultados empresariais é preciso que vocês aumente seu vocabulário, praticando uma boa leitura, obtendo informações e conhecimento que agregam valor para si mesmo, com os níveis hierárquicos devemos tomar alguns cuidados para que não haja uma dupla interpretação com os colegas de trabalho, sendo eles:

- Os avisos deve - se ter dados para todos os funcionários;
- As normas de conduta e vestuário que todos devem seguir;
- As explicações de cargos com todos os seus direitos;
- E-mails enviados entre os funcionários;
- O upload de mensagens para clientes;
- As informações para que o diretor saiba sobre o desenvolvimento do trabalho de cada setor;
- As programações de tarefas a serem atingidas ou produtos a serem comprados.

É esse tipo de comunicação através das palavras que facilita a interação entre as pessoas, mas nem só de palavras pode se considerar a escrita, uma imagem, um criptografia, é também um sistema de escrita, podendo vir a complementar o entendimento do que está sendo lido.

A Netflix cria um vínculo com seus clientes através do gosto de cada um, e esse método de poder testar o benefício acaba fidelizando mais seu público alvo, um fator importante foi adaptação que eles utilizaram para substituir as videolocadoras, por esse sistema midiático, algumas identidades de seus clientes são:

- A profissão influencia na sua preferência
- Figura Social
- Idade
- A localização interfere na escolha

Essa clareza que a empresa tem de se comunicar com seus clientes, mostra o crescimento e desenvolvimento durante esse período de transição que houve, isso chama nossa atenção para que uma construção de nota bem escrita alcança o objetivo esperado, como mostra a seguir uma boa mensagem escrita:

- Determinar o objetivo da mensagem;
- Escolher o questionamento do conteúdo tratado;
- Organizar as informações tratadas da mensagem e tirar as que não vão;
- Analisar as informações fundamentais: como as informações apresentadas, os exemplos, causa, consequência;
- Definir as palavras, formas visuais próprias aos seus clientes e os objetivos do texto para concretizar a ideias.

Veremos a seguir duas imagens que mostram uma boa divulgação do produto da empresa, que chama a atenção dos seus clientes, e um ponto negativo a qual a netflix deveria rever esses conceitos.

**Ponto positivo:**

Figura 2 - ( Um comunicado no Instagram de lançamentos de séries e filmes ).



Fonte: Página do Instagram, Netflix, Junho de 2020.

### **Ponto negativo:**

A empresa não lançou episódio novos, soltou um anúncio de filmes e séries, porém, faltou uma estratégia de lançamento para acalmar os ânimos dos assinantes, essa comunicação é um bom retorno, onde podem usá uma nova tática de divulgação.

Figura 3: ( Uma divulgação de filmes e séries no Facebook)



**VEM PORÁ**  
MAIO • PRA TODA FAMÍLIA

FÉRIAS FRUSTRADAS	01/05
THOMAS E SEUS AMIGOS - VISITANDO A RAINHA	01/05
THOMAS E SEUS AMIGOS - FEIRA DE NOVIDADES	01/05
THOMAS E SEUS AMIGOS - O FUTURO CHEGOU	01/05
O PEQUENO STUART LITTLE	01/05
GO! GO! CORY CARSON: CHRISSY	01/05
LUCCAS NETO EM: ACAMPAMENTO DE FÉRIAS 2	04/05
PJ MASKS - HERÓIS DE PIJAMA: TEMP. 2	07/05
RESTAURANTES EM RISCO: TEMP. 2	08/05
MÁGICA PARA A HUMANIDADE: TEMP. 3	15/05
SHE-RA E AS PRINCESAS DO PODER: TEMP. 5	15/05
BATALHA DAS FLORES	15/05
HISTÓRIA: DIRETO AO ASSUNTO	18/05
	22/05

Pq The Walking Dead não entrou dia 15 🤔🤔

**VEM PORÁ**  
ABRIL - SÉRIES

Curtir · Responder · 5 semanas

↳ 13 respostas

Netflix NÃO TEM GRAÇA vcs demoram tanto tempo para lançar as temporadas seguintes que a gente perde o ritmo. Eu era super viciada em The 100 e agora quando fui ver a 6 temporada, nem com resumo consegui lembrar de tudo. É horrível, a gente perde totalm... Ver mais

Fonte: Página do Facebook, Netflix, Junho de 2020.

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A importância de se falar formalmente pode ser notada como um caráter forte e determinado, ter domínio sobre o assunto, representa seu portfólio pessoal, mostra persuasão e possibilita melhores convivências, o modo de se vestir pode ser considerado uma comunicação oral, onde pode refletir no contexto da pessoa, um bom exemplo são os advogados.

Existem dois tipos de comunicação a formal e a informal, a formal o que predomina é a voz, o modo de se falar correto, deferir a mensagem com respeito seja ela em qual situação for, mas que seja eficaz e alcance o objetivo, algumas dicas de preparação da comunicação formal:

**Domínio sobre o assunto:** o colaborador deve ter domínio sobre o assunto, aumentando suas chances de persuasão, o ideal é tirar o máximo de dúvidas do seu público,

esse tipo de preparação facilita a confiança e faz com que a pessoa conduza a reunião de forma segura.

**Tempo:** se preparar para falar em público, e solicitado que preparemos o período de tempo, a fim de passar todo conteúdo que é necessário, sem eventuais situações.

**A repetição leva à perfeição:** o planejar a reunião e o tempo, refleti na perfeição ,essa repetição soma as chances de um resultado eficaz.

**Envolver o público:** o ideal é conhecer o público a qual vamos falar, a interação do público anima o ambiente e alivia o clima de tensão, tudo vai depender o público alvo, adaptar a linguagem e dominar o assunto são fundamentais para não deixar o medo e à ansiedade prevalecer.

A comunicação informal é mais descontraído, dificilmente nos atentamos na forma que estamos conversando, um exemplo é quando falamos com algum familiar ou colega de trabalho mais íntimo, nesses momentos de descontração não temos problemas em nos relacionar, porém devemos manter o respeito sempre, no ambiente de trabalho ponderamos a linguagem culta formal.

Cada indivíduo tem um tom de voz ( grossa, fina, estridente, rouca ) provavelmente não irá mudar, o que pode ser feito é uma adequação às dificuldades da pessoa, e um profissional especializado na área poderá ajudar ( fonoaudiólogo ), em alguns momentos, é necessário falar em tom mais alto, mais rápido ou mais devagar, depende muito do andamento da situação.

Necessitamos de uma linguagem oral capaz de transferir as informações corretas, mesmo sendo em momentos informais, devemos conciliar o que está sendo falado e absorver as mensagens importantes, sendo para um chefe ou até mesmo um amigo, esta adaptação de linguagens nos faz utilizar em diversos momentos.

Uma boa apresentação de negócios demanda uma linguagem mais formal, ao longo de nossa vida acadêmica somos desafiados a apresentar, falar em público, essas situações nos preparam para o mercado de trabalho, a comunicação oral exige um planejamento, pois existem situações que o nosso público será grande ou pequeno, teremos de adequar a voz e a postura para que todos entendam.

A linguagem deve corresponder ao conhecimento, a ocupação e a faixa etária das pessoas, é essencial que possamos corresponder às expectativas da empresa, por isso

necessitamos usar uma linguagem mais formal e torná-la a norma culta da língua, em uma apresentação informal podemos interagir e descontrair mantendo o resultado eficaz.

Segundo Paty McCord, Gerente de formação de talentos da Netflix

*“O melhor que você pode fazer pela sua equipe de trabalho (talvez, até melhor do que deixá-los jogar totó ou oferecer um sushi bar gratuito 24 horas) é contratar somente profissionais comprometidos”.*

Paty McCord fez uma conotação da linguagem informal sobre o comportamento dentro da empresa, e assim há uma seleção de profissionais interessados em trabalhar, cada colaborador fica ciente da postura cultural de trabalho, nela estão escritos claramente as normas para se manter na companhia, segue alguns valores da empresa:

- Excelente capacidade de juízo;
- Comunicação;
- Curiosidade;
- Valentia;
- Paixão;
- Lealdade;
- Inovação;
- Inclusão;
- Integridade;
- Eficiência.

A dinâmica de trabalho da Netflix é bastante eficiente, eles formam grupos de trabalho competentes para alcançar os objetivos, se dividem em novos grupos para formar novas equipes de ideias, assim conseguem conquistar suas metas definidas, este planejamento não é muito usado nas empresas, mas estabelece os colaboradores importantes que realmente permaneceram dentro da corporação.

Os chefes são responsáveis por determinar os resultados e alavancar os rendimentos, assim encontram uma estratégia para ligar as equipes, os colaboradores seguem uma política bem definida pela empresa, essa clareza dá direito ao grupo de decidir o melhor processo para obter o objetivo.

## 4. CONCLUSÃO

Podemos concluir que toda empresa deve desenvolver o trabalho em equipe, pois, ele gera mais resultados positivos do que executado individualmente. Quando um profissional abre sua mente para aceitar trabalhar com outras pessoas, pode não somente contribuir para a obtenção de resultados como agregar valores a si mesmo.

O trabalho em equipe pode ser uma exigência atual do mercado, assim como, a comunicação, essencial para todo profissional, para que as empresas consigam manter a comunicação interna de seus colaboradores e entender o que seus clientes estão buscando.

São diversos os tipos de comunicação e a empresa deve analisar e escolher o que melhor se encaixa em seus critérios.

A Netflix conseguiu trabalhar todos estes fatores e se torna uma das empresas de maior sucesso do mundo. A comunicação funciona por meio de divulgações, através de pesquisas e mídias sociais a Netflix interage com o público e a resposta deles é excelente, pois, gera o compartilhamento e divulgação fazendo com que a marca seja ainda mais conhecida. A maneira com que a empresa administra seus funcionários estimula a criatividade deles e o compromisso.



## REFERÊNCIAS

Comunicação eficaz: sua importância nas organizações - RH Portal. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/comunicacao-eficaz-sua-importancia-nas-organizacaoes/>>. Acesso em 10 de junho de 2020.

COSTA, Ana Rita. Revista: Distribuição Hoje. Como a Netflix Reinventou os Recursos Humanos. Disponível em: <<https://www.distribuicao hoje.com/insights/como-a-netflix-reinventou-os-recursos-humanos/>>. Acesso em 01 de junho de 2020.

Blog blb Brasil. Conheça os 5 Desafios do Trabalho em Equipe. Disponível em: <<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em 01 de junho de 2020.

Blog André Varga. Os 5 Desafios das Equipes - Patrick Lencioni. Disponível em: <<http://andre varga.blogspot.com/2012/07/os-5-desafios-das-equipes-patrick.html>>. Acesso em 01 de junho de 2020.

Blog Empreendimento. Cultura Organizacional e Talento: As Chaves do Sucesso de Netflix. Disponível em: <[https://www.workana.com/blog/pt/emprendimentopt/cultura-organizacional-e-talento-a-s-chaves-do-sucesso-de-netflix/?utm\\_source=blog](https://www.workana.com/blog/pt/emprendimentopt/cultura-organizacional-e-talento-a-s-chaves-do-sucesso-de-netflix/?utm_source=blog)>. Acesso em 02 e junho de 2020.

Blog Inventti. Netflix: Uma Gestão Empresarial Inspiradora. Disponível em: <<https://inventti.com.br/netflix-uma-gestao-empresarial-inspiradora/>>. Acesso em 02 de junho 2020.

Blog CoBlue. Cultura Netflix: Valores, Comportamentos e Avaliação de Desempenho. Disponível em: <<https://coblue.com.br/blog/cultura-organizacional-valores-netflix/>>. Acesso em 28 de maio de 2020.

Blog Pulses. Cultura Organizacional da Netflix. Disponível em: <<https://www.pulses.com.br/insights/cultura-organizacional-da-netflix/>>. Acesso em 28 de maio de 2020.

MELLO, Francisco Homem. Blog Qulture Rocks. A Cultura da Netflix: Liberdade e Responsabilidade. Disponível em: <<https://qulture.rocks/blog/cultura-netflix-liberdade-e-responsabilidade/>>. Acesso em 28 de maio de 2020.

Site SBCOACHING. Trabalho Em Equipe - Como Liderar Uma Equipe?. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar/>>. Acesso em 02 de maio de 2020.

Blog software avaliação. Trabalho em Equipe Nas Empresas: Entenda como Funciona o Processo. Disponível em: <<https://blog.softwareavaliacao.com.br/trabalho-em-equipe-nas-empresas/>>. Acesso em 02 de maio de 2020.

Blog Solides. Como o RH da Netflix Modificou a Realidade do Setor: 5 Lições para Aplicar!. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/como-a-netflix-reinventou-o-rh/>>. Acesso em 02 de maio de 2020.

Netflix Entretenimento Brasil LTDA. Disponível em: <<https://cadeempresa.com/endereco/netflix-entretenimento-brasil-ltda/13590585000270/>>. Acesso em 10 de junho de 2020.

Site Terra. Concurso Da Netflix Criou Exemplos De Trabalho Em Equipe. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/tecnologia/internet/concurso-da-netflix-criou-exemplos-de-trabalho-em-equipe.f6c8887dc5aea310VgnCLD200000bbceeb0aRCRD.html>>. Acesso em 02 de maio de 2020.

TCC - A comunicação da Netflix nas Mídias Sociais. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/JosianeCosta1/tcc-a-comunicacao-da-netflix-nas-midias-sociais>>. Acesso em 11 de junho de 2020.

## ANEXOS

Anexo 1: Página do Instagram, Netflix divulgando seus lançamentos e seus assinantes respondendo ao post, Junho de 2020.

Anexo 2: Página do Facebook, Netflix divulga sua lista de lançamentos e seus assinantes respondendo ao post, Junho de 2020.