



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**Ciências Contábeis**

**Administração**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NATURA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS / ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NATURA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

BRUNO TOBIAS SOARES, RA 1012018200427  
FLÁVIA CAMILA R. I. DA LUZ, RA 1012018200101  
KARLA GONÇALVES MARTINS, RA 1012019100092  
MICHEL SARDELI MENEGON, RA 1012019100069  
SOILA F. TEODORO DE LIMA, RA 1012019100349

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	9
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	12
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>17</b>

# 1. INTRODUÇÃO

A comunicação faz parte do nosso cotidiano há muito tempo, e é através da comunicação que os relacionamentos são estabelecidos. Por ser à base de todas as relações humanas, a comunicação, quando bem gerida, traz grandes contribuições para o mundo corporativo, desde o processo de vendas até o relacionamento entre os funcionários e gestores. Para garantir o êxito da comunicação, é necessário que o fluxo desta comunicação ocorra de maneira planejada. No ambiente organizacional, o feedback assume um aspecto fundamental, uma vez que é através dele que se verifica se a mensagem foi compreendida de acordo com a pretensão inicial.

Um das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação. É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva.

Podendo assumir diversos papéis e diferentes significados, a comunicação de acordo com os membros organizacionais, influenciando a construção e implementação das estratégias nas empresas, facilitando a comunicação entre equipes influenciando o ambiente organizacional, na medida em que as informações são compartilhadas, o compartilhamento de informação e de conhecimentos nas organizações atualmente se caracteriza pela complexidade de estrutura, processos de trabalho e tamanho.

A interação entre as pessoas e as empresas é fundamental para estabelecer um bom relacionamento interno e, para evitar possíveis conflitos entre as diferenças de objetivos dentro da organização. É importante a conciliação de interesses das pessoas com os da empresa, para que ambos sejam sucedidos. Para isso acontecer a comunicação é imprescindível.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA



Fundada em 1969 pelo empresário Luiz Seabra na cidade de São Paulo com o CNPJ: 71.673.990/0001-77 a natura se transformou na maior multinacional de cosméticos no Brasil. Desde então a natura vem construindo um negócio voltado à construção do Bem Estar de seu público, que se estabelece nas relações harmoniosas que um indivíduo estabelece consigo mesmo, e com os outros e com a natureza.

A Natura atualmente atingiu a marca de 100 milhões de consumidores por meio de diversos canais, sendo um deles a venda direta que conta com cerca de 1,7 milhão de consultoras no Brasil, na Argentina, no Chile, Colômbia, México e no Peru.

Tendo um forte compromisso com a sustentabilidade no Brasil, a Natura criou causas como Amazônia Viva, Mais Beleza, Menos Lixo e Cada Pessoa Importa, para defender essas causas a Natura criou uma série de compromissos definidos no documento Visão de Sustentabilidade 2050.

Seus principais produtos são voltados para cuidados diários que contém a linha para cuidado do rosto e corpo, perfumaria para o público feminino, masculino e infantil, maquiagem que contém produtos para rosto, boca, olhos e acessórios, cabelo que contam com shampoos e condicionadores, barba para o público masculino, infantil que conta com shampoos, condicionadores e entre outros produtos destinados ao seu público

infantil, e também a natura oferece produtos veganos já que defendem fortemente a sustentabilidade.

Sendo assim a Natura busca sua missão, valores e visão direcionada a evolução de cada ser humano, contribuindo para o desenvolvimento da sustentabilidade, um mundo melhor, e com a relação harmoniosa de cada indivíduo consigo mesmo, com o outro, com a natureza da qual fazem parte e com o todo.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Neste PI será apresentado todo o estudo e pesquisa, aplicado a empresa escolhida pelo grupo, a Natura.

Será apresentado todo o contexto de socialização, estratégias em eficácia em relação a comunicação com a equipe e as dificuldades encontradas para alcançarem as metas a serem atingidas.

Será abordado também a eficácia da empresa, na comunicação tanto oral e a escrita, sobre como e qual método elas usam para atingir seu referido público.

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

Os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e

conhecendo bem as características das pessoas como pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

Logo percebemos que toda organização em todos os seus setores conta com a participação de equipes, quando pertencemos a uma equipe automaticamente adquirimos atitudes e comportamentos parecidos que nos moldam e nos levam a perceber que somos participantes de certos segmentos que chamamos de estereótipo. Mas ao analisarmos todo o contexto de equipes dentro de uma organização, podemos perceber que quando não temos uma comunicação eficaz do gestor, as equipes podem atrapalhar o desempenho, produtividade e em consequência o próprio desenvolvimento da instituição, para que a instituição não caia nessa rotatividade negativa é necessário que os gestores ampliem de forma significativa os objetivos e metas em comum de cada setor, e também que seja definido as responsabilidades de cada integrante da equipe.

O comportamento de cada indivíduo dentro da organização leva aos resultados positivos quanto negativos, uma das consequências negativas mais comuns que podemos ver dentro de equipes em uma organização, é a tolerância de cada indivíduo com o sucesso ou fracasso, um colaborador que veja o sucesso de seu colega de trabalho como ofensivo ou como algo de não merecimento, faz com que se crie uma certa disputa entre os envolvidos, elevando assim a multiplicação da individualidade entre os membros da equipe influenciando assim em resultados negativos para a organização.

A natura empresa usada como fonte para este trabalho se destaca pelo sua forma de sustentabilidade, a organização adquire também uma forma de gestão bem eficaz, a empresa busca sempre atuar por meio de diálogo claro, transparente e apartidário com seus colaboradores, levando em conta a capacidade de construir relações positivas, posicionando assim como agentes que obtém excelentes resultados quando o assunto é trabalho em equipe.

Para terminar podemos dizer que os aspectos que envolvem as equipes de trabalho são vários e diferentes assim como os indivíduos que os compõe. Já fazemos parte de grupos logo que nascemos, embora o foco seja o organizacional não podemos deixar de frisar que se enquadrar em equipes fazem parte da necessidade humana, sendo assim se faz cada vez mais presente a realização de metas por equipes, mais com uma boa gestão, aonde o gestor está sempre apto a ouvir e a aceitar propostas para o novo, se

torna mais fácil a convivência em equipe, a eficácia para resultados de curto a longo prazo e para o desenvolvimento positivo da organização.

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE



O trabalho em equipe é um conjunto de pessoas que se dedicam à realização de um mesmo trabalho, a interação da equipe favorece também a capacidade de agregar valor e de gerar confiança, proporcionando um ambiente saudável e positivo. Com essa motivação os colaboradores se sentem mais motivados e preparados para as oportunidades da empresa. Trabalhar em equipe não é apenas trabalhar em conjunto é preciso compartilhamento. Os resultados nunca são alcançados apenas por uma pessoa, é preciso compartilhar com o outro para chegar ao objetivo final.

Toda equipe necessita de uma liderança, capaz de gerir e motivar os colaboradores, buscando sempre melhores resultados e desenvolvimento. Administrar conflitos, comunicação, proatividade, inovação e confiança, são habilidades fundamentais para se trabalhar em equipe.

Na Natura não poderia ser diferente, construir um ambiente de trabalho estimulante e criativo, no qual as pessoas se sintam respeitadas em sua individualidade, reconhecidas por suas contribuições, estimuladas a aceitarem desafios e buscar o novo é

um exercício diário que envolve todos seus colaboradores. O desafio permanente de construir e cultivar relações éticas e transparentes e criar um ambiente seguro e saudável, onde o dinamismo, o prazer, a confiança e a cooperação estejam sempre presentes. Com o compromisso de todos, com a vivência dos nossos princípios, buscam aperfeiçoar as relações e o modo de trabalhar e viver mais felizes.

Na Natura, para efetividade na comunicação e trabalho em equipe:

- Estabelece-se diálogo aberto e honesto com os gestores, com as equipes e os pares.
- Estimula-se a diversidade no quadro de colaboradores e respeita-se a individualidade. Garantia de oportunidades iguais e tratamento justo para todos.
- Valoriza-se o trabalho em equipe, reconhecendo e recompensando a contribuição de cada um com base no cumprimento de metas e competências. Busca-se ter sistemas de remuneração que permitam uma justa distribuição de resultados da empresa.
- Busca-se a capacitação individual e das equipes para pleno exercício das funções. Valoriza-se e dissemina-se a importância da educação continuada como meio de transformação do indivíduo, das famílias, das empresas e de toda a sociedade.
- Atua-se em conformidade com as políticas, normas e procedimentos da organização e age proativamente para aperfeiçoar esse conjunto de diretrizes.
- Respeita-se a confidencialidade das informações pessoais de cada colaborador e o seu direito de privacidade. Não viola-se correspondências ou comunicações, sejam elas eletrônicas, pessoais ou telefônicas, salvo casos aprovados pelo Comitê de Ética, referentes à apuração judicial ou investigação de denúncia.
- É informado o que se espera de cada membro das equipes e se busca saber o que é esperado dos mesmos. Os critérios utilizados são transparentes na avaliação das atividades e procura-se saber como os trabalhos são avaliados.

- Não se adota condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas no ambiente de trabalho, sejam elas verbais, físicas ou gestuais. O assédio sexual e moral são comportamentos inaceitáveis.
- Não há benefício do vínculo com a Natura para obtenção de vantagens pessoais.
- As ações com integridade e bom senso no oferecimento e recebimento de presentes ou benefícios, para preservar a autonomia e não estabelecer vínculos inadequados a uma relação profissional.
- Existe o compromisso com a busca permanente da qualidade de vida, considerando a realização profissional, a integração social e familiar, a boa saúde física e mental. Todos são responsáveis por essa conquista.

A Natura acredita que um bom clima organizacional é fator fundamental para o sucesso da organização, pois é através dele que se vivencia a razão de ser “**Bem estar Bem**” e criar condições para o alinhamento e comprometimento de todos os colaboradores em torno dos desafios.

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

Em primeiro lugar é necessário entender que trabalhar em grupo, não é o mesmo que trabalhar em equipe. Um grupo de trabalho nada mais é que a junção de várias pessoas para um objetivo, já em uma equipe de trabalho temos colaboração contínua para o atingimento do objetivo, provavelmente teremos um trabalho mais distribuído e entregue com maior rapidez.

As maiores dificuldades para se trabalhar em equipe são:

- **Confiança:** é confiar que seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo fizesse, e mais, você terá que inspirar confiança, para que eles tenham o mesmo sentimento em relação a você.

- Respeito: pessoas diferentes desenvolve trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. Existem pessoas que são extremamente corporativas, gostam de ir para a empresa e se vestir formalmente, outros são mais casuais, preferem trabalhar de casa, outros trabalham melhor de madrugada, tem gente que nunca vai trabalhar num feriado, outros trabalham em todos... E acima de tudo vem o respeito a opiniões, gênero, raça, etc.
- Comunicação: a comunicação de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com as pessoas, aprender a escutar e falar na hora certa. Praticar a empatia quando for falar, ser claro, não enrolar o discurso, não ser ríspido, saber discordar das pessoas de forma a expor o ponto de vista. Evitar explorar o vocabulário com pessoas que não compreendem o linguajar. Em momento de conflito evitar a comunicação agressiva.
- Comprometimento e Proatividade: quando se busca a maior qualidade possível em suas entregas, estando atento ao objetivo a ser atingido, sempre disposto a ajudar e resolver os problemas juntamente com o time, quando trabalhamos para o próprio sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status grupo e passamos a ser uma equipe. Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e proatividade dos membros.
- Humildade: entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe. A humildade está diretamente ligada à confiança e ao respeito. Embora equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição.
- Feedback: é primordial que se aprenda a dar e receber feedback. Uma equipe não nasce da noite para o dia, erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas. Atualmente o feedback entre gestores e colaboradores é muito valorizado, porém a conversa entre pares, pessoas que trabalham

juntas, é tão importante quanto, já que no dia a dia são estas pessoas que fazem a engrenagem da comunicação girar bem ou não.

O desenvolvimento contínuo destas dificuldades, podem levar os colaboradores a se tornar profissionais colaborativos e transformar o ambiente harmonioso.

A empresa Natura criou projetos para desenvolver seus colaboradores e trabalhar as dificuldades encontradas no decorrer do caminho, como por exemplo, o PGD – Processo de Gerenciamento de Desempenho: trata-se de uma abordagem dinâmica e contínua voltada ao planejamento, desenvolvimento e acompanhamento do desempenho do colaborador e do seu crescimento pessoal e profissional. Ele se baseia em mapear os recursos humanos da empresa, para identificar performances diferenciadas a estimular uma cultura de alto desempenho na Natura. Os principais produtos do PGD são: direcionamento e construção dos Planos de Desenvolvimento; acompanhamento do desenvolvimento profissional do colaborador; avaliação anual do seu desempenho face aos objetivos negociados; avaliação comparativa dos recursos humanos da companhia, feedback constante com foco no desenvolvimento.

A Natura trabalha continuamente o Treinamento e Desenvolvimento de seus colaboradores, eles acreditam que a evolução contínua dos indivíduos é fundamental para o crescimento e por isso, investem em treinamento e desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores com programas e ferramentas específicos a cada realidade. Oferecem a todos os colaboradores um guia informatizado (GAN – guia de aprendizagem Natura) disponível na Intranet com sugestões de cursos / programas de formação, literatura de diversos temas, sites e orientações que contribuem para o plano de autodesenvolvimento.

Para dar andamento a este projeto, iniciamos a conversa buscando a empresa a ser trabalhada, nossa equipe apesar do acesso à distância e não nos conhecermos pessoalmente, somos bastante proativos e colaborativos, nos entendemos bem e conversamos sempre durante toda elaboração do Projeto Integrado, respeitamos a opinião do próximo, damos sugestões, auxiliamos nas dificuldades de cada um, podemos dizer que não somos um grupo e sim uma “Grande Equipe de Projeto Integrado da Unifeob”. Gratidão sempre!

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A natura usa diferentes métodos de comunicação, neste tópico abordaremos seus aspectos e a eficácia. Um dos métodos adotados pela natura é a comunicação com suas consultoras através da Inteligência Artificial da IBM Watson Marketing, cujo o objetivo é a redução de tempo e dados, onde com essa otimização a empresa agora pode ter comunicações com suas consultoras, para avaliar sua eficácia, resposta e receptividade, prevendo possíveis cenários, comportamentos e preferências.

A empresa também tem se comunica com seu público através das redes sociais e lojas físicas, com comunicações claras e objetivas, trazendo cores vivas em suas propagandas e atraindo a atenção do público.

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

Existem diversas formas de se comunicar e cada uma delas é utilizada de acordo com o contexto e as necessidades envolvidas. No ambiente empresarial, especificamente, a comunicação escrita se mostra como fundamental, já que é muito importante registrar vários tipos de informações através de relatórios, memorandos, manuais, e-mails, entre outros. Contudo, para que esses registros sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário se atentar para a qualidade com a qual as mensagens foram escrita

Alguns exemplos de comunicação escrita bastante utilizados pela Natura incluem:

- Avisos com informações de interesse de todos os colaboradores;
- Manuais com as regras de conduta e vestuário que todos devem seguir;

- Descrições de cargos com todas as suas atribuições;
- E-mails trocados entre os colaboradores;
- Envio de mensagens para clientes;
- Relatórios para que o gestor saiba sobre o andamento do trabalho de cada setor;
- Listas com tarefas a serem cumpridas ou produtos a serem comprados.

São muitas as funções e usos da escrita dentro de uma organização. Por conta disso, é necessário cuidar para que as informações sejam escritas de maneira clara e correta. Assim, os mal-entendidos e os retrabalhos são evitados, situações bastante prejudiciais que podem comprometer a produtividade dos colaboradores e trazer prejuízos para a empresa.

As etapas para a construção de uma mensagem eficaz se resumem em:

- Adotar o hábito de ler
- Organizar os pensamentos antes de escrever
- Considerar quem irá ler
- Lembrar-se que menos é mais
- Sempre revisar o que escrever
- Utilizar programas de edição de textos
- Identificar os seus erros mais comuns

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

A comunicação oral é fundamental para que qualquer negócio aconteça e para que qualquer atividade dentro de uma organização seja executada da maneira desejada e no tempo determinado.

Um cliente, por exemplo, ao chegar na empresa ele deve ser atendido por um dos colaboradores, e como o atendimento poderia acontecer sem a comunicação entre eles? Ficaria difícil, certo? Isso é apenas um exemplo da importância da comunicação.

### **Comunicação formal**

A comunicação formal segue modelos pré-determinados e tem seu trâmite e movimentação registrada e documentada pelos órgãos responsáveis. Toda comunicação, seja ela externa ou interna, que siga padrões e modelos determinados pela organização é uma comunicação tida como formal.

Ou seja, se há uma maneira específica, estabelecida pela organização, de se comunicar com um subordinado, um superior ou com outro setor ou empresa, estamos diante da comunicação formal.

### **Comunicação informal**

Já a comunicação informal, como o próprio nome sugere, acontece de maneira espontânea entre as pessoas dentro da organização. Ela não segue padrões ou modelos e nem ao menos é documentada.

Como exemplo, podemos citar as conversas que acontecem durante o lanche, nos corredores, depois do expediente etc. A comunicação informal pode ter como conteúdo temas atinentes ou não ao trabalho dentro da empresa.

## **5 técnicas para participar de uma reunião**

**1** – Boa Dicção: o uso correto das palavras e sua pronúncia, faz com que o conteúdo da mensagem seja bem entendido pelo receptor.

**2** – Saber evidenciar conhecimentos: é a projeção de uma personalidade forte e segura, com capacidade de se colocar no lugar do outro, e moldar sua comunicação para convencer e vender suas ideias.

**3** – Ser bom ouvinte: para constituir uma comunicação eficaz, precisa haver perfeita troca de informações, por isso, saber ouvir é tão importante quanto saber falar.

**4** – Cooperação: se o canal transmissor das informações for bem utilizado e seus receptores tiverem completo entendimento da mensagem, conseqüentemente, acaba surgindo um espírito de ajuda, ou seja, acabam comprando a ideia, tornando a comunicação assertiva.

5 – Geração de bons relacionamentos: se o conteúdo de uma mensagem, for bem transmitido, certamente vai gerar menos conflitos pessoais, cultivando bons relacionamentos no dia a dia de trabalho.

Com tanta tecnologia e novas formas de nos comunicarmos, precisamos cada vez mais buscar maneiras para termos uma Comunicação Eficaz no meio empresarial.

## 4. CONCLUSÃO

Este trabalho buscou informações sobre a comunicação das equipes dentro de uma organização, tem um grande impacto dentro das empresas e está sendo cada vez mais valorizada nos meios administrativos. Sem comunicação, não pode haver organização, gestão, cooperação, motivação, isso mostra o quão fundamental ela é para o desenvolvimento das empresas e como pode acarretar em problemas sem a utilização correta.

Nas organizações a comunicação 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 os compõem a empresa, desde gestores a subordinados. Somente dessa forma, podem-se evitar problemas que atrapalhem o bom relacionamento no ambiente de trabalho.

A pesquisa também revelou que o feedback é importante, ao ponto de influenciar seu desempenho e os resultados da empresa, sendo dessa forma compatível com as discussões dos teóricos estudados. A pesquisa contribuiu ainda para uma melhor compreensão do funcionamento dos fluxos de comunicação dentro de uma organização e dos processos de feedback.

A cultura de uma empresa corresponde à soma de hábitos, crenças e valores de uma empresa. Ela deve promover a abertura do diálogo de modo que os colaboradores

se sintam a vontade, objetivando um melhor clima organização e melhores resultados para o empreendimento.

Assim, a comunicação representa um diferencial competitivo, pois ela é o processo de troca de informações. Isto se dá pois há necessidade de tornar os colaboradores influentes, integrados e informados a respeito do que acontece na empresa, fazendo-os sentir parte dela. Tal aspecto fez surgir a comunicação interna, considerada hoje como algo imprescindível às organizações, merecendo, cada vez mais, maior atenção.

## REFERÊNCIAS

Natura. Site Natura. Disponível em:

><https://www.natura.com.br/s/produtos?busca=%22missao%20da%20natura%22>>

Acesso em: 07 jun. 2020.

Brasil, Bolsa, Balcão. Empresas Listadas. Disponível em:

>[http://www.b3.com.br/pt\\_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm](http://www.b3.com.br/pt_br/produtos-e-servicos/negociacao/renda-variavel/empresas-listadas.htm)> Acesso em: 07 jun. 2020.

CW - Computer World. Natura usa inteligência artificial para comunicação com consultoras. Disponível em:

><https://computerworld.com.br/2018/09/03/natura-usa-inteligencia-artificial-para-comunicacao-com-consultoras/>> Acesso em: 09 jun. 2020.

Freshdesk Blog. Caso de sucesso Natura. Disponível em:

><https://freshdesk.com/br/blog/caso-de-sucesso-natura-blog/>> Acesso em: 09 jun. 2020.

administradores.com. O comportamento humano nas organizações. Disponível em:

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

Acesso em: 13 jun. 2020.

Psicologado. Grupos e equipes de trabalho nas organizações. Disponível em:

><https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-organizacional/grupos-e-equipes-de-trabalho-nas-organizacoes>> Acesso em: 13 jun. 2020.

Natura. Ética e Compliance. Disponível em:

><https://www.natura.com.br/etica-compliance>> Acesso em: 13 jun. 2020.

administradores.com. Habilidades para se trabalhar em equipe. Disponível em:

><https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe>> Acesso em: 10 jun. 2020.

Natura. Princípios de Relacionamento Natura. Disponível em:

>[http://www2.natura.net/Web/Br/ForYou/HotSites/Principios/src/publico\\_interno.asp](http://www2.natura.net/Web/Br/ForYou/HotSites/Principios/src/publico_interno.asp)>

Acesso em: 08 jun. 2020.

Natura. Desenvolvimento de RH Natura. Disponível em:

>[http://www2.natura.net/Web/Br/Inst/HResources/rh\\_gestao\\_pdrh.asp](http://www2.natura.net/Web/Br/Inst/HResources/rh_gestao_pdrh.asp)> Acesso em: 13

jun. 2020.

Natura. Clima Organizacional Natura. Disponível em:

>[http://www2.natura.net/Web/Br/Inst/HResources/rh\\_gestao\\_clima.asp](http://www2.natura.net/Web/Br/Inst/HResources/rh_gestao_clima.asp)> Acesso em: 13

jun. 2020.

Linkedin. As maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe. Disponível em:

><https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bo-nfim-de-aguiar>> Acesso em: 10 jun. 2020.

JRM. Eficácia na comunicação escrita. Disponível em:

><https://www.jrmcoaching.com.br/blog/importancia-da-comunicacao-escrita/>> Acesso

em: 14 jun. 2020.

Atitudes e Negócios. Eficácia na comunicação oral. Disponível em:

><https://atitudeenegocios.com/5-dicas-para-uma-comunicacao-eficaz-no-trabalho/>>

Acesso em: 14 jun. 2020.

GiGa Conteúdo.com. Comunicação formal e Informal nas empresas. Disponível em:

><https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal>> Acesso

em: 14 jun. 2020.