



UNIFEOB

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

**ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO/GESTÃO RH**

PROJETO INTEGRADO

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

ITAÚ UNIBANCO S.A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

• JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO/GESTÃO RH

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ITAÚ UNIBANCO S.A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Sabrina Rodrigues Damasceno, 1012022100487

Dafne Tesche Mousessian, 1012022100495

Andréa Pereira de Sousa Nunes, 1012022100483

Ana Luiza Cortezi Pereira, 1012022100293

Wellington Caixeta Porfírio, 1012022100073

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3. PROJETO INTEGRADO	7
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	8
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	10
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	11
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	19
4. CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	22

1. INTRODUÇÃO

Nosso projeto tem como objetivo, a comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

Falaremos sobre o comportamento humano nas organizações, e a importância da comunicação e seus diversos fatores.

O comportamento organizacional de um colaborador deve ter princípios básicos para um bom desempenho, estar preparado para trabalhos individuais e em grupos.

A comunicação de um colaborador é essencial para as organizações, é preciso que a comunicação funcione, que o emissor possa repassar uma informação correta para seus receptores.

O título do PI é “A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL”, cujo propósito é realizar uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe em uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente, quando estas estão reunidas.

A entrega do PI deve ser feita através desse arquivo, onde a equipe deverá gerar um arquivo Adobe Reader (.PDF) e enviar diretamente pelo AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) por meio de um de seus integrantes, não sendo permitida a sua entrega de forma impressa ou por e-mail.

As competências atitudinais avaliadas neste módulo são o **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL** e a **FLEXIBILIDADE**, e suas evidências estão relacionadas diretamente com as etapas do PI, sendo respectivamente:

- Contribui para um ambiente agradável, apresentando atitudes positivas: O comportamento dos estudantes entre si na equipe e junto à tutoria e docentes será avaliado de modo a observar atitudes positivas durante todo o período de realização do PI.
- Trata as pessoas de forma respeitosa e cortês: Serão observadas evidências na interação dos integrantes entre si na equipe e junto à tutoria e docentes para verificar se está sendo realizada de forma respeitosa e cortês. Isso inclui tanto a interação através do AVA e outros meios virtuais, assim como a interação pessoal realizada diretamente nos polos.

- Evita que diferenças pessoais com colegas interfiram no desempenho das atividades: O desempenho desde a execução até a entrega final do projeto será avaliado de modo a observar se possíveis diferenças pessoais entre os integrantes da equipe comprometeram o desempenho das atividades acadêmicas.
- Preza pelo bom ambiente, evitando conduta que possa denegrir colegas, professores e demais integrantes do ambiente acadêmico: A interação através do AVA e outros meios será observada de modo a evidenciar possíveis problemas de conduta que possam denegrir qualquer pessoa. Ao constatar a menor evidência desse problema, os envolvidos serão encaminhados ao NAP - Núcleo de Apoio Psicopedagógico para que o caso possa ser avaliado e conduzido o mais rápido possível.
- Tem postura flexível quando sua ideia não é a que prevalece: Serão observadas na equipe evidências de quando um determinado integrante impõe que o trabalho seja conduzido conforme tão somente sua ideia, contrariando o que os demais integrantes da equipe julgam como correto para o desenvolvimento do projeto.
- Revê opiniões e conceitos mediante argumentações consistentes: Durante o período de execução do projeto, docentes e tutoria farão o acompanhamento junto aos estudantes realizando as orientações pertinentes para a melhoria na qualidade do trabalho. A equipe será avaliada quanto às argumentações dessa orientação, se vão rever suas opiniões ou se irão manter o trabalho mesmo com as observações levantadas.
- É capaz de assumir erros e apresentar disposição para solucioná-los: Ainda em relação às orientações, a equipe será avaliada quanto à correção dos possíveis erros identificados por docentes e tutoria.
- Aceita opiniões e sugestões de mudanças que contribuam para a melhoria da execução de atividades e de resultados apresentados: Será avaliada a disposição da equipe em aceitar as sugestões dos docentes e tutoria que possam gerar mudanças na execução do projeto. A observância dessa evidência se dará no sentido de que o projeto fique prejudicado em razão da equipe não ter aceitado realizar as sugestões de melhoria.

O Projeto Integrado vale 4,0 (quatro) pontos e o cumprimento de cada evidência corresponde a 0,25 (vinte e cinco centésimos) pontos, perfazendo um total de 2,0 (dois) pontos.

O Conteúdo de Formação para a Vida, referente ao item 3 (três) do sumário, vale 1,0 (um ponto), e será avaliado de acordo com as atividades propostas pelos respectivos itens 3.3.1 e 3.3.2.

Para finalizar a avaliação do Projeto Integrado, o outro ponto está relacionado à parte técnica dos conteúdos, isto é, ao cumprimento do que está sendo solicitado através desse modelo e também à outra competência atitudinal avaliada no módulo, qual seja, o **TRABALHO EM EQUIPE**, motivo pelo qual, os Projetos Integrados devem sempre ser realizados em equipes, com o mínimo dois e com o máximo cinco estudantes.

Em relação ao trabalho em equipe, as evidências analisadas são: Demonstra disponibilidade para auxiliar os colegas; Compartilha as informações e os conhecimentos inerentes às atividades com os demais colegas; Prioriza interesses e objetivos coletivos ao invés dos objetivos individuais ou de pequenos grupos; Atua de forma participativa e colaborativa na execução das atividades coletivas.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

O Itaú Unibanco S.A, inscrito no CNPJ sob n. 60.701.190/0001-04, sediado na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, n. 100, Torre Olavo Setubal, São Paulo/SP, CEP 04344-902.

Considerado como “O melhor banco da América Latina”, o Itaú teve sua primeira agência aberta em 2 de janeiro de 1945, mas só no ano de 2008 o Itaú e o Unibanco anunciaram a fusão, entre essas duas maiores instituições financeiras do país.

O banco é uma empresa de capital aberto e suas atividades e serviços financeiros resultam em produtos com segmento de varejo, oferecendo serviços de: conta corrente, poupança, cheques especiais, empréstimos pessoais, cartões de crédito, financiamento de automóveis, entre outros.

O banco possui mais de 5 mil agências no Brasil e é presente em mais de 21 países, também conta com mais de 55 milhões de clientes, além disso há mais de 95 mil acionistas, e está com valor de mercado de 147,6 bilhões de reais.

O Banco tem o seguinte slogan “ O Itaú tem tudo para você”.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda empresa trabalha em um conjunto operacional onde normas, sistemas, condutas e cultura organizacional rege seu meio de trabalho dando aos seus colaboradores as diretrizes para uma boa convivência dentro daquele local.

Os colaboradores dentro da empresa são aqueles que estabelecem o meio social de convívio, sendo assim, a cultura organizacional impacta diretamente nesse comportamento.

Quando a cultura organizacional visa ser extremamente rígida, sem aberturas na qual o colaborador consiga dialogar e conciliar suas dificuldades como ser humano, com suas obrigações dentro do horário de trabalho, o convívio social se torna tenso e demasiado insuportável, criando um clima pesado e influenciando diretamente em qualquer projeto que aquela empresa está idealizando no momento.

Da mesma forma, quando essa cultura é extremamente liberal, sem condutas e regras pré-estabelecidas que possam direcionar da melhor forma o colaborador, o âmbito de trabalho vira um caos por conta da falta de limites necessários que a empresa não estabeleceu.

Limites rígidos demais, ou escassos demais impactam diretamente no convívio social do colaborador com a empresa e em seu relacionamento interpessoal com seus colegas de trabalho, tanto de forma impessoal quanto em trabalho em equipe.

Como as empresas são 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 envolvem os colaboradores da organização. (MARQUES, 2021)

Dentro do Comportamento Humano nas Organizações existem alguns dos pilares básicos que devem nortear as atitudes das pessoas nesses ambientes como por exemplo: Motivação, Responsabilidade e disciplina, Diálogo e bom relacionamento

interpessoal, Dedicção e foco, Adaptabilidade e evolução constantes, Inteligência emocional e trabalho em equipe que será abordado em seguida.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe é uma forma de tornar as tarefas mais simples e ágil, gerando resultados melhores, é uma das formas de sucesso para as organizações até porque o trabalho em equipe aumenta o desempenho dos funcionários, favorecendo a construção de um ambiente colaborativo. O time pensa em alcançar os objetivos, essa junção de pessoas une talentos, habilidades, por isso que assim, gera bons resultados.

O Itaú sempre mostrou que o sucesso e profissionalismo vem de um grande trabalho em equipe, de colaboradores com bons desenvolvimentos, proativos, sempre correndo atrás do mesmo objetivo em comum, é o maior banco da América Latina. Treinam sempre para oferecer aos colaboradores e clientes a estrutura necessária e se no caminho houver alguma dificuldade, a equipe trabalha em conjunto, é sobre ajudar o outro, pois, a qualquer momento, vai surgir alguma necessidade e é bom ter mais cabeças pensantes. Pois é um ponto bastante positivo para o profissional e para a empresa. O clima organizacional e a qualidade de vida do ambiente de trabalho mudam totalmente, assim todos conseguem realizar as atividades com foco, aumentando a produtividade e alcançando os resultados mais rápidos e de forma eficaz.

E para finalizar, para ser um bom membro na equipe você deve estar aberto para ouvir, estar sempre presente, ter uma boa comunicação e incentivar sempre o diálogo, aprender a lidar com as diversidades, ser organizado, ter um planejamento, saber reconhecer e celebrar dentro da agência para que seja sempre um lugar agradável e produtivo.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Pessoas sempre possuem motivações e formas diferentes de trabalhar, o que gera inevitáveis confrontos de ideias. E o que mais dificulta é não ser um bom ouvinte, ouvir a ideia do outro, pois mais de uma cabeça pensante é muito importante dentro da

equipe. Muitas pessoas são difíceis de ouvir e se comunicar, isso dificulta o relacionamento da equipe. Pois é importante criar o maior número de mecanismos eficientes para que os colaboradores conversem e troquem ideias sobre o trabalho para chegar em um bom resultado de forma eficiente. Que é outro problema que dificulta o relacionamento da equipe, até porque uma equipe não é a soma de vários funcionários e suas habilidades, ela também é a interação destes funcionários. É muito importante que tenha um bom relacionamento.

O bom líder precisa saber escolher e recrutar o membro da equipe, para que haja um bom empenho nas atividades. Porque se é um membro que não sabe trabalhar em equipe e tiver problemas com os outros colaboradores, não ter comunicação adequada, pode perder a motivação da agência, cometer erros e não atingir todo potencial. A dispersão de informações, também acontece, especialmente quando o membro da equipe mantém controles diferentes das atividades, registrando dados a partir de um padrão e formato próprio. Isso dificulta o relacionamento com os colaboradores da equipe e terá muitas desvantagens de tornar os processos e ações da empresa. Por isso vale a pena sempre reunir os esforços. Para garantir que todos estejam bem integrados com as ideias, aproveitando sempre a visão diferente de todos os profissionais.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Todos os conceitos que definem e explicam a nossa sociedade passam, de uma forma ou de outra, pelo conceito da comunicação.

Segundo o Dicionário Michaelis (2022):

Comunicação é o ato ou efeito de comunicar(-se); a comunicação oral ou escrita sobre algo; comunicação que se estabelece diretamente entre duas ou mais pessoas através da oralidade ou da linguagem escrita.

Já a expressão é caracterizada pela forma de exteriorizar seus pensamentos e sentimentos através da comunicação, seja ela verbal ou não verbal, como é definido aqui:

Exteriorização das ideias ou do pensamento por meio de gestos ou palavras: “[...] sabe escrever com facilidade de expressão” (MICHAELIS, 2022)

A seguir iremos entender como a Comunicação Escrita e a Comunicação Oral tem suas diferenças no sentido de eficácia dentro do âmbito de trabalho.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para uma mensagem eficaz, a ortografia é um dos principais pontos, o emissor (quem envia a mensagem), deve ser claro e objetivo, fazendo com que o receptor (quem recebe a mensagem), compreenda claramente. No banco Itaú, é necessário a comunicação ser simples e transparente com seus clientes, alguns exemplos de escritas baseado na empresa escolhida é:

“O banco Itaú é a maior rede privada do Brasil, considerada a maior instituição financeira da América Latina.”

“A responsabilidade do Itaú com questões mais sustentáveis é de grande importância, ter uma visão mais ampla se preocupando com suas próprias ações para que não aconteça nenhum impacto ao meio ambiente.”

São exemplos básicos de uma escrita eficaz, de forma que qualquer indivíduo compreenda.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Sendo o tipo de comunicação mais eficaz, a comunicação oral é a forma mais eficiente na resolução de problemas. Sendo assim, há a comunicação formal e a informal.

A comunicação informal nada mais é do que a não utilização dos canais oficiais de uma organização, por exemplo: uma conversa com amigos ou pessoas próximas. Ela está de forma absurda em todos os lugares que vemos e estamos, e é desenvolvida espontaneamente através de estruturas informais. Portanto, é todo tipo de relação social entre os assessores de uma organização.

Estando estabelecida entre diferentes níveis de hierarquia de uma empresa, a comunicação formal segue algumas cadeias autoritárias, e limitam-se as comunicações ligadas às tarefas de desempenho pelos órgãos ou pessoas. Posto isto, há dois tipos de comunicação formal: a vertical e a horizontal. A comunicação vertical, une os graus de autoridade diversos, com o objetivo de redução de distância entre as chefias e os empregados. E a comunicação formal horizontal, é a que ocorre entre os profissionais da mesma área, assim ocorre importantes compartilhamentos de informações dos colaboradores do mesmo nível.

Algumas técnicas são indispensáveis e eficientes para se conduzir uma reunião, por exemplo: ser objetivo, estabelecer uma preparação para a reunião, recorrer a elementos visuais interativos, entre outras.

No banco Itaú, as reuniões são feitas com intuito de tomada de decisões, e também para definir o planejamento estratégico da organização, assim como para acompanhar o desempenho de novos colaboradores, e para definir determinadas atividades que encontram-se em desenvolvimento.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Construindo relações com a comunicação eficaz.

A comunicação faz parte de nossas vidas, e, para que ela seja eficaz, é necessário que haja o entendimento entre as partes.

Para que a comunicação tenha sucesso precisam ser considerados:

- O emissor: aquele que envia a mensagem.
- O receptor: aquele que recebe a mensagem.
- O entendimento: resultado da comunicação.

Para que a comunicação “funcione”, ela precisa ser eficaz, ou seja, o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente.

Dois diálogos acontecem em todas as conversas: um usa as palavras, e o outro, o tom de voz. Às vezes, os dois combinam, mas muitas vezes, não.

Analisamos o tom de voz para identificar a emoção da pessoa e se ela realmente está bem, além de analisarmos também, a cadência, o volume e outras características vocais.

Na comunicação as emoções têm papel fundamental, pois o princípio da comunicação não é o que você diz, mas sim o que o outro entende.

As emoções e o contexto mudam a interpretação do que foi dito.

A comunicação ocorre pelos meios remoto e presencial.

Comunicação remota:

- É muito mais difícil você interpretar as reações do interlocutor.
- É preciso clareza, objetividade e coerência.

Comunicação presencial:

- É preciso ter atenção às suas reações e as dos outros.
- Deve-se estar disposto a reconhecer quando suas emoções e seus sentimentos o guiarem para uma fala que possa ser interpretada como agressiva.

Um ponto essencial é ter atenção ao receptor da mensagem. Por exemplo, quando tivermos que explicar algo específico de nossa área de atuação para uma pessoa leiga, evitar o uso de termos técnicos, pois o que para nós pode parecer simples para um leigo pode soar complexo.

A comunicação não verbal através do comportamento do nosso corpo, funciona como meio para passar uma boa ou má impressão.

Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos.

Para ouvir é preciso: diminuir o ritmo, prestar atenção, ser e estar presente e conectar-se com as pessoas.

As perguntas, por sua vez, assumem um papel importante na comunicação. Saber fazer a pergunta certa no momento certo pode ser a chave para resolver um conflito.

Para fazer as perguntas corretas, primeiro você deve ser um excelente ouvinte, ter a humildade de reconhecer que não sabe algo e perguntar, estar atento ao tom da voz, ao tipo de pergunta, à sequência e a sua formulação, assim como prestar atenção na linguagem corporal.

Quando fazemos perguntas no trabalho ou na escola, por exemplo, e prestamos atenção ao que ouvimos são exemplos de comunicação eficaz utilizados no nosso dia-a-dia.

Diálogo e poder de uma boa conversa

A palavra diálogo significa ação de resolver algo por meio das palavras.

Diálogos são conversas, que podem ser consideradas como debate, discussão, ou mesmo aquelas que não exigem uma preparação de argumentos ou defesa de posições.

No debate, existe a preparação dos argumentos, como acontecem nos debates realizados pelos candidatos nas eleições, por exemplo.

Uma discussão geralmente está associada a uma briga ou a uma conversa mais ríspida. Ela é, na verdade, uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento ou solução sobre o tema.

Conversas com seus pais, avós e amigos por exemplo, seja em casa ou na sorveteria tomando um sorvete no final da tarde, por exemplo, também são diálogos.

Com tantos recursos tecnológicos para conversar com alguém, o diálogo presencial, olho no olho, está cada vez mais escasso.

Todos nós consumimos e produzimos informações na internet, trocamos mensagens de texto, publicamos coisas nas redes sociais sobre nós mesmos...

Quando vemos que alguém postou uma foto feliz, curtimos e, evidentemente, pensamos "Ah, ele está bem e feliz", mas em nenhum momento paramos e perguntamos "Oi, Fulano, tudo bem com você?". O diálogo não acontece na maioria das vezes.

Diálogo requer envolvimento, empatia e atenção. É sobre reconhecer as suas crenças, seus valores e princípios, e identificar esses elementos no outro.

Outro elemento do diálogo é a humildade. Quando o outro fala, nem sempre ele está pedindo a nossa opinião ou conselho. Saibamos reconhecer que poderá ser apenas um desabafo. Nesses casos, acolhamos, tenhamos empatia e simpatia.

O diálogo organizado é uma solução na resolução de conflitos. Um dos métodos mais eficazes para isso é a roda de conversa, uma vez que são momentos dedicados ao debate de um determinado tema.

A estrutura básica de uma roda de conversa é:

- Abertura: é o espaço para apresentação dos participantes e do tema a ser debatido.
- Desenvolvimento: é o momento em que o mediador inicia a pergunta ou atividade que foi previamente planejada e comunicada a todos.
- Fechamento: nesta etapa, todos devem refletir sobre o que foi debatido.

O papel do diálogo é aproximar pessoas, criar pontes, derrubar muros e abrir portas. O diálogo regenera as relações humanas, e, para isso, não há aplicativo ou tecnologia que substitua uma boa conversa olho no olho.

Muitos embates poderiam ter sido evitados se o diálogo fosse utilizado como ferramenta de resolução de conflitos.

No diálogo, não cabem julgamentos, preconceitos ou interpretações baseados em valores, princípios e crenças.

São exemplos do nosso cotidiano: quando conversamos com um colega no trabalho, ou através do nosso diálogo resolvemos um conflito amoroso por exemplo.

Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

A comunicação escrita possui características que oferecem certo desafio em sua execução, especialmente por não conseguirmos colocar entonação naquilo que estamos dizendo.

Para uma comunicação eficaz, é preciso conhecer os diversos tipos de textos e o qual deles é o mais adequado para cada situação. Entre os principais deles estão:

- **Narração:** é o texto que reproduz (narra) uma situação. É a principal técnica da literatura e está presente em contos, poemas, fábulas e romances.
- **Argumentação:** é uma técnica em que você deve defender um ponto de vista. Além da coerência textual, esse texto deve usar referências bibliográficas, dados e estudos científicos.
- **Relato:** é o texto com objetivo de documentar um fato, uma experiência ou percepções.
- **Exposição:** o texto expositivo é usado, principalmente, para fins acadêmicos, pois, dentre desse gênero, estão as regras e normas de formatação e estilos a serem seguidas. O texto expositivo deve ser construído com a finalidade de divulgação de conhecimento em uma determinada área.
- **Descrição:** dependendo da sua área de atuação, esse gênero fará parte do seu cotidiano- por exemplo, é um texto que prescreve receitas. Outro objetivo dessa modalidade textual é a criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas.

Para estruturação de um texto é necessário ter os seguintes elementos.

Introdução: apresentação do problema ou situação e uma consequência.

Desenvolvimento: é o momento em que você deve, em cada parágrafo, explicar o porquê de a situação apresentada na introdução ser um problema e o que impede de ser resolvido.

Conclusão: é o ápice do texto. Aqui, você deve conectar o seu raciocínio com as ideias que apresentou nas outras etapas, reforçando o seu ponto de vista sobre o assunto. É necessária a apresentação de uma proposta para a resolução do problema.

A tecnologia possibilitou variados recursos para que possamos produzir um texto.

Como editores de textos simples (word, pages, libreoffice), publicação em blogs e sites (markdown) e textos colaborativos (google docs).

A revisão ortográfica é requisito de qualquer texto. Muitas vezes, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase.

Se você tiver que escrever um texto no papel, não poderá contar com o corretor dos editores eletrônicos. Tenha sempre em mão um dicionário atualizado para consultas rápidas.

Apenas ler um texto não é suficiente, é preciso interpretá-lo corretamente.

A primeira coisa a ser feita é: separe o que é fato de opinião. Ao ler uma notícia, questione-se:

- É possível provar o que foi dito?
- As afirmações são crenças e pensamentos do autor?

Se você respondeu “sim” para as duas perguntas, então é capaz de diferenciar o fato dos julgamentos do autor.

A segunda habilidade é entender o contexto, e não apenas o significado de cada uma das palavras.

A terceira habilidade é encontrar no texto a ideia principal defendida pelo autor.

Já a quarta habilidade é distinguir no texto a causa e a consequência. Como por exemplo: “ Maria machucou o joelho jogando futebol e terá que fazer uma cirurgia na próxima semana ”.

Seria correto dizer que Maria joga futebol e, por isso, terá que fazer uma cirurgia? Não. Maria joga futebol, mas essa não é a causa da cirurgia. A causa é o machucado no joelho, e a consequência é a cirurgia.

Os corretores de textos são um exemplo muito utilizado na escrita do nosso dia-a-dia.

Comunicação virtual

A comunicação virtual se faz cada vez mais presente na vida das pessoas, oferecendo assim diferentes formas de se comunicar no dia a dia.

Entre os principais meios de comunicação virtual, estão as redes sociais.

LinkedIn: é uma rede social profissional. Seu objetivo é criar conexões que permitam o desenvolvimento de conhecimentos a partir da interação com profissionais e empresas.

Instagram: é uma rede social essencialmente visual, cujo objetivo é divulgar fotos tanto de cunho pessoal como comercial.

App de mensagem: aplicativos de mensagens, como WhatsApp, Messenger e Telegram, facilitam muito a nossa vida, permitindo o contato com familiares, amigos, colegas e até parceiros profissionais de forma muito rápida.

É fundamental que as redes sociais e as ferramentas de comunicação agreguem valor à sua vida, mesmo que seja como um hobby.

Se você perceber que o uso de qualquer um desses meios está gerando sentimentos negativos, talvez esse seja um sinal de alerta para diminuir seu tempo de uso ou, até mesmo, evitá-los.

Quando nos comunicamos em redes sociais e aplicativos de mensagens, é importante saber o objetivo ao usar cada um desses recursos.

Enquanto os idosos tendem a encontrar dificuldades ao usar a comunicação virtual, os mais jovens preferem esta forma de se comunicar, evitando reuniões presenciais e priorizando contatos virtuais.

Ao se comunicar com outra pessoa é preciso identificar quem está do outro lado, conhecer a preferência e o perfil da pessoa que receberá a mensagem e entender o meio de comunicação mais adequado para o assunto que será tratado.

Uma vez publicada uma mensagem, é quase impossível apagá-la.

Deve-se tomar cuidado ao utilizar as redes sociais, pois, mensagens, postagens ou comentários feitos no calor da emoção podem causar prejuízos a sua reputação por muito tempo.

Ter uma organização da comunicação pode fazer toda diferença, seja no lado pessoal, seja no profissional.

Mandar mensagem para amigo de infância, comentar aquela foto de seu irmão, receber aquele elogio daquele bolo que você fez no final de semana, são exemplos de comunicação virtual que utilizamos no nosso dia-a-dia.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Este vídeo retrata os meios de comunicação e a forma de nos comunicarmos.

Os principais elementos da comunicação são seis: o emissor, o receptor, o código, a mensagem, o canal e o referente.

Demonstrar conhecimento, ser um bom ouvinte e ter empatia são algumas das formas de uma boa comunicação.

A comunicação realizada de forma efetiva favorece o envolvimento do colaborador com os princípios da empresa.

Tendo um bom diálogo e sendo um bom ouvinte, temos mais facilidades ao atingir nossas metas profissionais.

Devemos conhecer os principais textos para uma boa comunicação escrita, entre eles estão: o narrativo, argumentativo, relativo, expositivo e descritivo.

Para estruturação de um bom texto é necessário ter introdução, desenvolvimento e conclusão.

A comunicação oral é a fala entre duas ou mais pessoas.

A comunicação virtual é um excelente meio para as empresas se aproximarem dos seus clientes e colaboradores.

O meio virtual facilita totalmente, pois há um atendimento rápido e objetivo, usado também meio de comunicação dentro da empresa como por exemplo reuniões virtuais.

[\(2102\) Comunicação Eficaz - YouTube](#)

4. CONCLUSÃO

Ao fim do trabalho, pode-se concluir que a pesquisa realizada ampliou o conhecimento a respeito da Comunicação dentro da Organização e forneceu informações importantes sobre a empresa escolhida (Itaú Unibanco S.A) para este PI para que possamos entender como podemos aplicar esse tipo de conhecimento de forma prática.

Percebe-se que, de acordo com a situação comunicativa, encontraremos e produziremos certos estilos de texto, fala ou gestos que dependerá do uso que se pretende fazer da língua em cada interação do dia a dia. Dentro do ambiente organizacional, como é o foco deste trabalho, o estilo formal e culto é preterido ao coloquial do dia a dia.

Também foi possível entender a forma como a empresa escolhida para o projeto trabalha com os meios de comunicação, tanto internamente entre colaboradores e seus coordenadores, quanto de forma externa entre empresa e possível cliente a ser alcançado através do investimento de marketing.

Enfim, são diversos os tipos de comunicação que podem ser acessados em uma empresa para melhor entendimento e compreensão de tarefas. Portanto, é necessário saber utilizar adequadamente a linguagem para alcançar os seus objetivos, sendo eles na comunicação oral ou escrita.

REFERÊNCIAS

MARQUES, José Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações**. 2021. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

MICHAELIS (Brasil) (ed.). **Comunicação**. In: MICHAELIS (Brasil) (ed.). **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Brasil: Editora Melhoramentos Ltda, 2022. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/comunica%C3%A7%C3%A3o/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

MICHAELIS (Brasil) (ed.). **Expressão**. In: MICHAELIS (Brasil) (ed.). **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Brasil: Editora Melhoramentos Ltda, 2022. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/express%C3%A3o/>. Acesso em: 13 jun. 2022.

ANEXOS