



UNIFEOB

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

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

LOGÍSTICA

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

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

CIELO S.A.

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
LOGÍSTICA
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

CIELO S.A.

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Marcos Antonio Paulino, RA 1012021200065
Natasha Carolina R C Ramos, RA 1012021100188
André A.de Carvalho, RA 1012022100452
Ana Carolina S. de Matos, RA 1012021100273
Caroline de Carvalho Diniz, RA 1012022100609

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	6
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	12
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	18
4. CONCLUSÃO	19
REFERÊNCIAS	20
ANEXOS	22

1. INTRODUÇÃO

Este projeto integrado tem como objetivo a análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, como acontece o trabalho em equipe em uma empresa e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas quando elas se reúnem.

O trabalho em equipe se tornou muito importante para as empresas e o funcionário tem que aprender a se adaptar a essa nova realidade e desenvolver novas habilidades de comportamento e comunicação, além de superar as dificuldades que surgirem.

A comunicação garante o bom funcionamento das estruturas organizacionais, sem ela a administração não recebe informações e os líderes não podem dar orientações. Para que a comunicação seja eficaz é necessário usar palavras simples. Ela pode ser de forma oral ou escrita.

A comunicação nas empresas pode acontecer através do envio de e-mail, reuniões, por telefone e redes sociais.

Com isso, podemos concluir que a comunicação no trabalho em equipe é essencial para que o trabalho seja executado da melhor forma possível.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Informações da empresa Cielo S.A. obtidas perante a *Receita Federal*.

Nome empresarial: Cielo S.A.

Número de Inscrição: 01.027.058/0001-91

Data de abertura: 27.12.1995

Porte: Demais

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
66.13-4-00 - Administração de cartões de crédito

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
63.99-2-00 - Outras atividades de prestação de serviços de informação não especificadas anteriormente.
66.19-3-05 - Operadoras de cartões de débito.
66.19-3-99 - Outras atividades auxiliares dos serviços financeiros não especificadas anteriormente.
74.10-2-99 - Atividades de design não especificadas anteriormente.
74.90-1-05 - Agenciamento de profissionais para atividades esportivas, culturais e artísticas.
74.90-1-99 - Outras atividades profissionais, científicas e técnicas não especificadas anteriormente.
82.19-9-99 - Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente.
82.99-7-03 - Serviços de gravação de carimbos exceto confecção.
82.99-7-07 - Salas de acesso à internet.
82.99-7-99 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente.

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
204-6 - Sociedade Anônima Aberta

Endereço Empresarial

Logradouro: AL XINGU

Número: 512

CEP: 06.455-030

Bairro/Distrito: Alphaville Industrial


Município: Barueri

UF: SP

Telefone: (11) 2184-7600

Situação cadastral: Ativa

Data da situação cadastral: 03.11.2005

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 01.027.058/0001-91 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 27/12/1995
NOME EMPRESARIAL CIELO S.A.		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****		PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 66.13-4-00 - Administração de cartões de crédito		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 63.99-2-00 - Outras atividades de prestação de serviços de informação não especificadas anteriormente 66.19-3-05 - Operadoras de cartões de débito 66.19-3-99 - Outras atividades auxiliares dos serviços financeiros não especificadas anteriormente 74.10-2-99 - atividades de design não especificadas anteriormente 74.90-1-05 - Agenciamento de profissionais para atividades esportivas, culturais e artísticas 74.90-1-99 - Outras atividades profissionais, científicas e técnicas não especificadas anteriormente 82.19-9-99 - Preparação de documentos e serviços especializados de apoio administrativo não especificados anteriormente 82.99-7-03 - Serviços de gravação de carimbos, exceto confecção 82.99-7-07 - Salas de acesso à internet 82.99-7-99 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 204-6 - Sociedade Anônima Aberta		
LOGRADOURO AL XINGU	NÚMERO 512	COMPLEMENTO ANDAR 21 AO 31
CEP 06.455-030	BAIRRO/DISTRITO ALPHAVILLE INDUSTRIAL	MUNICÍPIO BARUERI
		UF SP
ENDEREÇO ELETRÔNICO		TELEFONE (11) 2184-7600
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 03/11/2005
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

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

Abaixo será exposto os aspectos relacionados às equipes, aos seus comportamentos e as possíveis dificuldades para trabalhar de forma integrada, harmoniosa e conjunta.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe surgiu como uma necessidade de unir pessoas e somar esforços visando o alcance de objetivos comuns.

As equipes vêm ganhando espaço há bastante tempo, pois demonstram resultados satisfatórios nas organizações que utilizam esse recurso e, devido aos bons resultados que o trabalho em equipe tem demonstrado, hoje em dia as empresas estão priorizando esse tipo de trabalho.

O conceito de Trabalho em Equipe de acordo com Zanelli (*apud* Machado, 2014, p.398), consiste em:

um sistema de relações dinâmicas e complexas entre um conjunto de pessoas, que se identificam a si próprias e são identificadas por outras pessoas dentro da organização como membros de um grupo relativamente estável, que interagem e compartilham técnicas, regras, procedimentos e responsabilidades, utilizadas para desempenhar tarefas e atividades com a finalidade de atingir objetivos mútuos [...].

Ainda a respeito do conceito de equipe Zanelli (2014, p.398), expõe que:

Ao falarmos de equipes de trabalho, necessariamente estamos fazendo referência a um grupo de pessoas inseridas no cenário organizacional, as quais intencionalmente desenvolvem ações diversas visando atingir um objetivo de trabalho que lhes é comum. Tendo em vista esse objetivo, os membros são interdependentes entre si, na medida em que o êxito em atingir a meta posta só é viável a partir das contribuições de todos.

A respeito dos comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes, cabe destacar também o que Zanelli (2014, p.399) diz a respeito:

As metas individuais podem ser vistas como caminhos para atingir a meta realmente importante para a equipe, que é a meta coletiva. A esse respeito é necessário apontar que, no mundo das organizações, as equipes de trabalho são criadas para atender demandas empresariais. Isso significa dizer que existe um propósito estabelecido pela organização que é atribuído à equipe. Para compor a equipe, são escolhidas pessoas que de uma ou outra forma são vistas como dotadas de competências benéficas para a meta posta. Portanto, a presença de cada membro da equipe se justifica pela contribuição que pode dar à meta de trabalho que foi definida, ou meta global.

Elencamos aqui os comportamentos individuais que colaboram para a participação em equipes (Administradores, 2013):

- Administrar conflitos: É importante saber lidar com os conflitos do dia a dia na empresa. Neste sentido, desenvolver a habilidade de conversar para esclarecer os fatos e conciliar as necessidades é sempre a melhor opção nesse momento. Assim você gera confiança e afeição da equipe.

- Comunicação: Saber valorizar a comunicação entre você e os outros colaboradores é fundamental para o trabalho em equipe. Escutar e falar na hora certa também é uma habilidade importante para que o ambiente se torne agradável e produtivo.

- Proatividade: Tomar atitude é um ponto positivo. Estar sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas ajuda no desenvolvimento de sua equipe.

- Inovar: Procurar inovar é sempre importante para o crescimento da empresa e dos profissionais. Buscar soluções e alternativas é fazer com que todos cheguem ao melhor resultado com mais assertividade e o que é melhor, em pouco tempo.

- Confiança: É fundamental desenvolver a confiança entre as pessoas que estão à sua volta. Gerar esse sentimento é ganhar um espaço maior na equipe, pois você sempre será o apoio de cada um e saberá quando e como contar com cada colaborador.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Dentro de uma empresa os colaboradores são dependentes uns dos outros, porém há diversos profissionais com dificuldades para se trabalhar em equipe podendo assim prejudicar a produtividade da empresa.

Podemos citar aqui como exemplo o caso de um trabalhador desmotivado, sem disposição para trabalhar, esse trabalhador, com suas atitudes afeta o ambiente de trabalho.

O trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento no cumprimento de metas e objetivos compartilhados. Na sociedade em que vivemos, o trabalho em equipe é muito importante, pois cada um precisa da ajuda do outro (Wikipédia, 2019).

Através de pesquisas realizadas em diversos sites de pesquisas, foi possível constatar relatos de inúmeras dificuldades citadas por colaboradores, gestores e diretores de empresas.

Elencamos aqui as principais dificuldades para se trabalhar em equipe, que foram publicadas na rede social de negócios LinkedIn no perfil de Aguiar, 2016:

1. Confiança

Esse é o ponto mais difícil quando se fala em trabalho em equipe. Estamos falando que teremos um grupo de pessoas, tarefas serão distribuídas e você terá que confiar que o seu colega irá entregar um trabalho tão bom quanto se você mesmo o

fizesse. E mais, você terá que inspirar confiança, para que eles tenham o mesmo sentimento em relação a você.

Confiar no trabalho e no envolvimento das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho. É nesse momento que você precisa se desapegar de frases do tipo: “Se quer bem feito, faça você mesmo”.

Demonstrar que você acredita no trabalho das pessoas e mostrar o seu comprometimento fará com que você não só ganhe um espaço maior na equipe, como também dissemine o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final. As vitórias ou as derrotas serão de todos.

2. Respeito

O respeito passa por muitos aspectos do trabalho em equipe.

Pessoas diferentes desenvolvem trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. Temos o infeliz hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que achamos que deve, 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... Entenda que as pessoas não são iguais a você e isso não é ruim, é enriquecedor.

Aprenda a respeitar não somente o processo, mas os resultados que cada um obtém. Você não precisa aceitar nada mau feito, mas aprenda que o seu jeito não é o único e nem o certo.

Se você é mais experiente, cuidado! Você pode estar agindo como se soubesse tudo, sem enxergar o quanto o seu estagiário pode contribuir. E se você é gestor, cuidado duplo! A sua equipe deve trabalhar juntamente com você, você não é uma estrela acima de todos.

Ah, e sobre respeito, espero não ter que citar que pessoas que verdadeiramente trabalham em equipe respeitam opiniões de pessoas independente de gênero, raça, etc.

3. Comunicação

Aprenda a se comunicar. Parece batido, uma afirmação idiota, mas se comunicar de forma clara e objetiva é primordial para se relacionar com outras pessoas. Aprender a escutar e falar na hora certa.

Escutar nem sempre é fácil. Muitas vezes nosso cérebro já está avançado na conversa e temos a impressão que já sabemos o que a pessoa vai falar, e tomamos a infeliz atitude de interromper. Aprenda a escutar como um todo e entenda o que o outro está te dizendo. Compreenda, pratique a sua empatia e quando for falar, seja claro, não enrole no discurso, não seja ríspido, saiba discordar das pessoas de forma a expor o seu ponto de vista. Se é de uma área técnica e está conversando com uma pessoa com menos conhecimentos específicos, limite o “tecniquês” ao essencial, aprenda que determinados termos devem ser utilizados com profissionais da área. Explore mais o seu vocabulário com pessoas que não compreendem esse linguajar.

Em momentos de conflito temos a tendência a agir de forma mais agressiva. Procure trabalhar isso. Uma dica é a técnica CNV (Comunicação Não Violenta).

4. Comprometimento e Pró-atividade

Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e pró-atividade dos membros. São características que sempre serão sentidas pelo time durante o desenvolvimento de um trabalho.

Quando cada membro busca a maior qualidade possível em suas entregas, estando atento ao objetivo a ser atingido, sempre disposto a ajudar e a resolver os problemas juntamente com o time, quando trabalhamos para o nosso sucesso e para o sucesso do outro, saímos do status de grupo e passamos a ser uma equipe.

Então, dê a sua contribuição.

5. Humildade

A humildade está diretamente ligada à confiança e ao respeito. Entender que alguém tem um destaque maior e não se ressentir com isso também é trabalho em equipe.

Embora as equipes sejam altamente colaborativas, isso não quer dizer que todos terão o mesmo nível de exposição. Pessoas são diferentes, por isso dentro de uma equipe quase sempre há um craque, alguém que se destaca.

Pode ser que essa pessoa seja você, pode ser que não. Se for você, o desafio é ser humilde mesmo sabendo disso. É valorizar de forma sincera o trabalho de seus colegas e fazer com que todos entendam que são parte importante do time.

Se você não é essa pessoa, deve entender que todos são importantes em uma equipe, e que cada um tem um papel que deve ser desenvolvido. Aprenda que os

bastidores é que fazem o show, e que se você quiser estar onde está não existe nenhum problema nisso. Assim como não existe problema em querer se destacar. Trabalhe para isso.

Agora, se você foi um destaque e hoje está nos bastidores, a prática da humildade se tornará um exercício diário. Quem já entendeu o que é trabalho em equipe não se ressentiu por isso.

6. Feedback

Uma equipe não nasce do dia para a noite. Erros acontecem, conflitos acontecem, as pessoas possuem egos a serem balanceados e opiniões a serem discutidas.

Aprenda a dar e receber feedback. Quando for dar um feedback saiba pontuar quais são os problemas e o que pode ser corrigido. Nunca leve para o pessoal, mantenha-se fiel a fatos e dados. Entenda que quem recebe o feedback não precisa obedecer ao que você diz que está errado. Saiba que a pessoa só mudará o que fizer sentido para ela.

Quando receber um feedback, escute, tenha empatia com quem fala, perceba o ponto de vista e pergunte o que for necessário para entender melhor o que levou você a receber esta avaliação. Depois da conversa, reflita sobre o que aconteceu, entenda o que você pode mudar e se realmente faz sentido fazer mudanças no seu comportamento.

Atualmente valorizamos muito o feedback entre gestores e colaboradores, mas a conversa entre pares, pessoas que estão trabalhando juntas, é tão importante quanto, já que, no dia a dia, são essas pessoas que interagem conosco.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Muitos se tem discutido sobre a comunicação escrita eficaz nos dias atuais, entretanto devemos considerar que uma comunicação escrita deve contar com fatores primordiais para que sua execução seja satisfatória para ambas partes, diferente da comunicação verbal o contato passa a ser distante, para que haja maior assertividade devemos tomar cuidado para que o conteúdo da mensagem seja sempre gentil e cordial, para que seu receptor consiga compreender o que se é pedido. Por outro lado, o conteúdo deve ser exposto de maneira clara e direta, sem conter assuntos pessoais e piadas.

O primeiro ponto para que a mensagem seja compreendida com êxito é separar as informações essenciais das desnecessárias, a comunicação tem o papel integrador de viabilizar a tomada de decisões, por tais circunstâncias não se pode presumir que o destinatário irá compreender a mensagem. Para que não haja desencontros de informações devemos utilizar de linguagem de fácil compreensão.

Sobre a comunicação escrita eficaz, devemos tomar cuidado com o conteúdo exposto no e-mail ou mesmo em cartas, uma mensagem mal interpretada ou digitalizada pode causar graves problemas no clima organizacional da empresa, gerando eventuais conflitos entre equipes e setores

Para que eventuais erros ortográficos não causem danos irreversíveis, é utilizado uma estrutura para os corpos de emails, que conta com um remetente que se diz a respeito há aquele que envia a mensagem para seu destinatário, o qual a recebe e deve produzir uma resposta. Contamos com o uso do código que é de suma importância, pois se refere ao idioma usado, que deve contar com palavras claras e objetivas para que se obtenha respostas rápidas e precisas.

Entretanto possuímos um repertório contam com os valores e conhecimentos culturais de cada indivíduo para que a mensagem da qual se diz respeito ao conteúdo possa ser enviada de forma atraente ao destinatário a fim de estimular uma resposta, após a elaboração do e-mail é necessário que se escolha o veículo, do qual é o modo que o remetente irá espalhar a mensagem.

A Cielo conta com uma política de comunicação, que são pautadas em objetivos dos quais são preservar a imagem e reputação da empresa, suas controladas e coligadas junto aos Stakeholders. Para que haja êxito na comunicação, existe uma campanha de alinhamentos de ações, a fim de promover os valores e objetivos do negócio permitindo que mantenha e transforme a reputação da empresa. Para que estes objetivos sejam palpáveis são utilizadas algumas ferramentas o marketing, que devem ser éticas embasadas em seu código de conduta sempre respeitando seus públicos internos e externos, garantindo que não haja comunicação enganosa e abusiva. Todos os gerentes e gestores da organização são responsáveis pelo engajamento dos colaboradores que contam com canais de comunicação, onde existe tráfego de informações com diálogos abertos e transparentes. Qualquer exceção que não esteja previamente estabelecida na política deverá ser aprovada pelo Diretor Presidente

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Muito se fala sobre comunicação oral eficaz nas organizações, pois a mesma é capaz de transmitir uma mensagem entre duas ou mais pessoas usando apenas o código de linguagem natural, entretanto a comunicação oral não fica apenas limitada ao bate-papo frente a frente ela pode ser realizada através de telefones, bate-papos interativos e vídeo chamadas.

Ao longo dos anos a comunicação oral se mostrou mais eficaz do que a escrita para demonstrar sentimentos, atitudes e reações tais contribuem para que a mensagem seja captada de forma assertiva.

Entretanto no local de trabalho a comunicação oral precisa necessariamente ser objetiva e assertiva para contribuir com a agilidade dos processos de tomadas de decisões, palavras mal colocadas em um momento errado podem gerar conflitos e constrangimentos no ambiente empresarial.

Quando bem utilizada ela pode criar laços, eliminar barreiras e agilizar o processo. A comunicação entre equipes é importante pois ela melhora a formação das respectivas equipes e o desenvolvimento do trabalho, facilitando com que todos sejam honestos sobre o desenvolvimento de um projeto, ela também impulsiona o crescimento dos negócios e conseqüentemente colabora com o crescimento profissional de seus colaboradores, com uma comunicação eficaz é possível eliminar incertezas e acelerar processos.

Tais atitudes ajudam a assegurar um bom resultado, melhora a produtividade, ela tem a capacidade de fazer uma ponte entre o gestor e colaboradores com habilidades diversificadas, o funcionário que obtém orientações claras apresentam melhores chances que suas tarefas sejam executadas de forma eficaz, entretanto as vantagens de uma comunicação assertiva não se limitam apenas a estes benefícios, com ela possuímos a capacidade de aumentar a eficiência e eficácia dos funcionários, ajudando com o aumento da lealdade dos mesmos.

A comunicação funciona como um fator de resolução e redução de conflitos, isso faz com que os colaboradores sejam mais engajados facilitando o aprendizado e aprimoramento de suas competências com os diversos pontos de vista da mesma equipe ou organização, não podemos deixar de mencionar que a mesma ajuda com o clima organizacional e com possíveis meios de feedbacks.

Deste modo contamos com duas maneiras de comunicação oral, seguimos a formal que se diz respeito a todos os canais oficiais usados pela organização, como reuniões, palestras de diretores e executivos. Entretanto contamos também com as informais, as famosas conversas de corredores também conhecidas como rádio corredor, esta comunicação apresenta grande capacidade de gerar inúmeros boatos capazes de abalar toda a confiança da organização, portanto é dever do gestor estar atento para que seja provável averiguar e desmentir possíveis rumores.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

A Comunicação de forma eficaz nas organizações é uma das formas mais eficazes da Empresa sobreviver e prosperar no mercado competitivo atual. Essa ferramenta estabelece um relacionamento entre a empresa e os colaboradores permitindo que eles acompanhem as suas principais ações e verifiquem o impacto de suas tarefas no alcance dos resultados traçados. Com isso, os colaboradores ficam motivados a contribuir para o sucesso da organização.

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

O ato de se comunicar é uma atividade essencial para a vida em sociedade, para a sobrevivência, realização pessoal, profissional e de sucesso para qualquer ser humano. É uma ferramenta de integração, instrução, de troca mútua e desenvolvimento dentro dos contextos sociais e empresariais. A comunicação em si inclui não apenas o que é dito, mas também as reações dos indivíduos, como seu tom de voz e comportamentos não verbais.

Por exemplo: Quando você pergunta a alguém “como está?” E recebe a resposta “bem”, você não se baseia somente na palavra “bem” para saber como a outra pessoa se sente. Você analisa o tom de voz para saber se a pessoa realmente está bem ou se está deprimida, ansiosa, animada ou sentindo qualquer outra emoção. Sendo assim, na comunicação, as emoções têm papel fundamental, pois o princípio da comunicação não é o que você diz, mas o que o outro entende.

Essa ferramenta se reinventa nos seus vários dialetos e de forma universal, conseguindo atingir as pessoas e organizações, transformando pensamentos, ações e principalmente o conhecimento.

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

O diálogo exige primeiramente a habilidade de escutar, a disponibilidade em aprender com o outro que pensa diferente, disposição para compreender e respeitar o próximo, não somente para falar.

Por exemplo: Durante uma conversa, quando você se silencia, sem a interferência de distrações ou dispositivos e escuta o outro de maneira focada, dessa forma envia uma mensagem que é interpretada positivamente pelo receptor: “ele me ouve, valoriza as minhas ideias, respeita e me considera como indivíduo”.

Não há como negar que a tecnologia é uma ferramenta de grande importância no nosso presente e que nos trás grandes benefícios, porém é preciso buscar o equilíbrio, manter nosso desenvolvimento e interação com a tecnologia, contudo usar o diálogo também para aproximar e acolher quem está ao nosso redor.

- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem:

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens.

A mensagem que o remetente deseja transmitir deve ser simples, fácil de entender e sistematicamente estruturada para manter seu significado. As informações comunicadas não devem ser vagas ou falsas em nenhum sentido. Além disso, é de extrema importância se atentar com os erros gramaticais e de digitação. A comunicação é a base para a tomada de decisões, sendo assim, se a informação estiver incompleta, pode levar a decisões erradas.

Por exemplo: Em um local de trabalho dominado por respostas rápidas por meio de mensagens de texto e e-mail, os detalhes se perdem. Responder “sim” a uma série de perguntas em um e-mail não deixa as coisas claras. Responder “OK” quando perguntado se você pode revisar um documento não aborda a questão de onde o documento reside. Ou até mesmo que tipo de revisão é necessária ou quando as edições precisam ser retornadas.

O desenvolvimento de habilidades de comunicação escrita pode ajudar a evitar conflitos e ajudar na melhor tomada de decisões dentro do ambiente de trabalho. Transmitir uma mensagem de forma eficaz é uma arte e também uma habilidade então é de suma importância transmiti-la de forma correta.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual deve ser vista como um dos principais pontos de atenção para que as empresas consigam fidelizar consumidores, **atrair novos clientes** e mantê-los engajados ao negócio.

Por exemplo: Com a demanda da internet, a necessidade de se comunicar virtualmente com as marcas foi ampliada, além da crescente demanda de aproximação entre as empresas e os clientes. Assim, passou a ser necessário que as empresas estivessem prontas para ouvir os consumidores nos diferentes canais virtuais a qualquer momento, prestando um bom atendimento e, assim, fidelizando-os.

As empresas devem estar atentas às novas oportunidades de comunicação com seus consumidores, afinal, dependendo dos seus hábitos de consumo, essa nova rede pode ser o principal local em que eles estarão inseridos.

Além disso, é muito importante a organização estar presente em meios digitais para mostrar sua eficiência comunicativa e a empatia ao consumidor sempre que necessário. Por esse motivo, estar atento à comunicação virtual, às mudanças de consumo digital e como elas afetam a jornada on-line contribui para o crescimento profissional da organização como um todo.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A nossa equipe decidiu fazer um infográfico. No entanto, o assunto tratado será como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal, quanto profissional. Confira a seguir:

6 Dicas para uma melhor comunicação pessoal

- #### 01. CONFIANÇA

Tenha firmeza tanto em uma conversa simples quanto em uma reunião com mais pessoas. Pesquise por dados e fontes seguras, sempre se baseando em locais confiáveis para dar qualquer tipo de informação em público.
- #### 02. LINGUAGEM CORPORAL

Lembre-se que o corpo também se expressa. Portanto, é essencial prestar atenção nesse tipo de linguagem com relação aos sinais de entusiasmo ou desinteresse, ansiedade ou confiança. Da mesma forma, você também deve ficar atento aos seus próprios gestos.
- #### 03. DIREÇÃO DO OLHAR

A direção dos seus olhos é um modo de revelar o interesse e assimilar facilmente o que está sendo comunicado, porque você se mantém concentrado também na linguagem corporal. No entanto, estar ciente do próprio olhar demanda cuidado para que não se torne forçado ou algo artificial.
- #### 04. VÍCIOS DE LINGUAGEM

Basicamente, quando a gente não consegue desenrolar a conversa e fica se escorando em termos como “tipo”, “tipo assim”, “e daí”, a todo momento. O excesso dessas palavras pode fazer com que as pessoas fiquem muito mais ligadas nesses vícios do que necessariamente no que você está tentando propor.
- #### 05. MONOTONIA

O ideal é se comunicar como se estivesse deixando algumas partes em **negrito**, sem cometer excesso! Qualquer discurso que se mantenha em um mesmo padrão de voz cai irremediavelmente na monotonia.
- #### 06. STORYTELLING

A comunicação pessoal atual precisa passar pelo storytelling, ou seja, a arte de saber contar uma boa história. Basicamente, uma **narrativa** que seja capaz de captar a atenção da sua audiência.

Fonte: institutoeandhela.com.br/blog/comunicacao-pessoal

4. CONCLUSÃO

Os principais pontos abordados neste Projeto Integrado são trabalho em equipe , comunicação e expressão e comunicando de forma eficaz.

Nas organizações e empresas o trabalho em equipe está cada vez mais comum e o funcionário tem que se adaptar a essa nova realidade, com isso a comunicação e expressão se torna muito importante e tem que se dar de forma eficaz para ocorrer o bom funcionamento da empresa ou organização. Porém na comunicação podem ocorrer ruídos na fala ou na escrita pois ela tem que ser clara e objetiva, de modo que o outro compreenda.

A comunicação exercida de forma clara e objetiva ajuda o funcionário a ser motivado e querer permanecer na empresa, porque assim saberá lidar melhor com suas emoções no dia a dia do trabalho. Também facilita o trabalho do líder que poderá liderar de forma mais eficaz.

Com isso as dificuldades serão superadas facilmente e ajudará a empresa permanecer no mercado.

Podemos concluir que a comunicação eficaz e o bom trabalho em equipe colabora para o desenvolvimento da empresa e do funcionário.

REFERÊNCIAS

Psicologia, organizações e trabalho no Brasil [recurso eletrônico] / Organizadores, José Carlos Zanelli, Jairo Eduardo Borges-Andrade, Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. – 2. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, 2014.

AS 6 MAIORES DIFICULDADES DE REALMENTE SE TRABALHAR EM EQUIPE). Patricia Bonfim de Aguiar. Home [página do LinkedIn]. LinkedIn. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar> Acessado em 10 de Junho de 2022.

TRABALHO EM EQUIPE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2019. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Trabalho_em_equipe&oldid=54278297. Acessado em 11 de Junho de 2022.

ADMINISTRADORES. 5 HABILIDADES FUNDAMENTAIS PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe> Acessado em 12 de Junho de 2022.

COMUNICAÇÃO ESCRITA EFICAZ NAS EMPRESAS, OPINIÃO RH Disponível em: [Comunicação Escrita eficaz nas Empresas | Opinião RH \(opiniaorh.com\)](https://opiniaorh.com) Acessado em 02 de Junho de 2022..

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO- CIELO Disponível em: [Política de Comunicação - Cielo](https://cielo.com.br) Acessado em 08 de Junho de 2022.

TUDO SOBRE COMUNICAÇÃO ESCRITA, PORTAL EDUCAÇÃO Disponível em: [Tudo sobre Comunicação Escrita - Blog do Portal Educação \(portaleducacao.com.br\)](https://portaleducacao.com.br) Acessado em 08 de Junho de 2022.

UM OLHAR SOBRE A LINGUAGEM ESCRITA E OS PROCESSOS DE REFERENCIAÇÃO EM CARTAS NOTARIAIS Disponível em: [Um olhar sobre a linguagem escrita e os processos de referenciação em cartas notariais \(scielo.br\)](https://scielo.br) Acessado em 08 de Junho de 2022..

O QUE É UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ E O QUE ELA PODE FAZER POR NEGÓCIOS?, ROCK CONTENT Disponível em: [O que é uma Comunicação Eficaz e o que ela pode fazer por negócios? - Rock Content - BR](#) Acessado em 08 de Junho de 2022..

COMUNICAÇÃO ORAL: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, TIPOS, VANTAGENS Disponível em: [Comunicação oral: características, elementos, tipos, vantagens - Maestrovirtuale.com](#) Acessado em 13 de Junho de 2022.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EFICAZ NO LOCAL DE TRABALHO Disponível em: [A Importância da Comunicação Eficaz no Local de Trabalho | Association LEA \(assolea.org\)](#) Acessado em 13 de Junho de 2022.

ARTIGO: A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO ORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO Disponível em: [Artigo: A importância da comunicação oral no ambiente de trabalho - Paranashop](#) Acessado em 13 de Junho de 2022.

COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL- RESUMO Disponível em: [Comunicação Formal e Informal - Resumo – Rodrigo Rennó \(rodrigorenno.com\)](#) Acessado em 14 de Junho de 2022.

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-2> Acessado em 16 de junho de 2022.

COMUNICAÇÃO NO TRABALHO: A RELAÇÃO ENTRE DIÁLOGO NA EMPRESA E BEM-ESTAR. Disponível em: <https://blog.convenia.com.br/como-melhorar-a-comunicacao-no-trabalho/> Acessado em: 16 de Junho de 2022.

ENTENDA A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL PARA CONVERSAR COM OS CLIENTES. Disponível em: <https://lonax.com.br/blog/comunicacao-virtual/> Acessado em: 16 de Junho de 2022.

ANEXOS

