



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOUFER INDUSTRIAL LTDA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**SOUFER INDUSTRIAL LTDA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Alessandra Liberata Fenicio Martins, RA - 1012021100386

Amanda Rabelo Martinelli, RA - 1012020200226

Luene da Silva Passos Dobies, RA - 1012021100005

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA.</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	10
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	12
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	14
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	15
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	17
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	19
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	19
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	23
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>26</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Esse trabalho tem como objetivo principal a realização de uma análise sobre como se dá o trabalho em equipe de uma empresa real e as formas de comunicação utilizadas pelas pessoas, principalmente quando interagem em grupo. Para a realização do presente projeto integrado foi escolhida a empresa Soufer Industrial.

A escolha da empresa Soufer se deu por vários fatores, dentre eles sua trajetória de cinquenta anos, a expansão contínua, sua organização e principalmente por uma das integrantes do grupo trabalhar na empresa, facilitando assim a coleta das informações necessárias para a execução do projeto.

A empresa Soufer faz parte do grupo Soufer e sua produção é voltada para a fabricação de materiais siderúrgicos para a área industrial, agroindustrial e de construção civil. Atualmente possui quatro filiais: sendo duas delas na cidade de São João da Boa Vista- SP, uma em Cambuí- MG e outra em Pinheiral- RJ.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA.

Em 1966 Fernando de Souza teve a iniciativa de criar uma empresa na cidade de São João da Boa Vista e a batizou com o nome de Soufer (que é a junção do começo de seu sobrenome com seu primeiro nome).

Fernando de Souza comandou a empresa por dezenove anos, até que em 19 de abril de 1985 faleceu, deixando esposa e filhos. No comando da empresa seguiram seus filhos, procurando sempre aperfeiçoar a empresa que o pai criará e procurando sua expansão, visando isso ao longo dos anos a empresa adquiriu novas tecnologias e algumas parcerias como a chamada *joint venture*<sup>1</sup> em Portugal, onde fabricam produtos como tubos e afins.

Como um grande exemplo da grande expansão, o grupo Soufer adquiriu também outras empresas como: Rodo Steel, Constalia Soufer e Metalogalva no Brasil. A Metalogalva no Brasil é uma empresa que veio de Portugal para o Brasil em parceria com o grupo Soufer. Com algumas empresas no Brasil, a Soufer também exporta seus produtos para mercados internacionais, segundo o site da empresa a Soufer eles já exportam para a África, América Central e América do Sul.

A empresa Soufer demonstra em seu catálogo diversos produtos produzidos por eles como: tubos, chapas, perfil estrutural, perfil dobrado, telhas metálicas, telhas termoacústicas e etc.

Para a execução desse trabalho, o grupo entrevistou uma funcionária do setor de recursos humanos da empresa Soufer, Daiana Franco, que gentilmente respondeu por e-mail todas as questões pertinentes para a produção do presente estudo de caso.

Segundo a empresa Soufer:

A missão é atender com agilidade e soluções confiáveis os clientes, promovendo o crescimento e a valorização do ser humano; a visão é ser uma empresa referencial no segmento do aço e os valores são: agilidade, parceria, honestidade, valorização humana, melhoria e foco no cliente.

---

<sup>1</sup>*Joint Venture*, termo na língua inglesa utilizado para descrever uma espécie de empreendimento em conjunto, uma aliança comercial.

CNPJ: 45.987.062/0001-77

Razão social: Soufer Industrial Ltda.;

Início da Atividade: 26/07/1966;

Código e Natureza Jurídica: 206-2 - Sociedade Empresaria Limitada;

Situação Cadastral: Ativa desde 04/10/2003;

Capital Social:R\$ 300.000.000,00 (trezentos milhões de reais);

Número da inscrição: 45.987.062/0001-77 - MATRIZ;

Endereço da Matriz:

Av. Marginal Luiza Bodani Farnetani, s/nº Distrito Industrial

São João da Boa Vista -SP

CEP 13877-780

Telefone: (19) 3634-3640/ (19) 3634-3642

Endereço Eletrônico: jose.oliveira@gruposoufer.com.br

Quadro de sócios administradores:

Nome	Qualificação
Sérgio Luís De Souza	05- Administrador
Edson Fernando De Souza	05- Administrador
Efs Max Participacoes Societarias Ltda.	22- Sócio
Sls Empresarial Participacoes Societarias Ltda.	22- Sócio

Tabela 1- Tabela construída com base nas informações do site Leads.

Código e descrição da atividade econômica principal:

Código: 25.99-3-99 - Fabricação de outros produtos de metal não especificados

anteriormente.

Código e descrição das atividades econômicas secundárias:

Código: 46.89-3-99 - Comércio atacadista especializado em outros produtos intermediários não especificados anteriormente;

Código: 24.24-5-02 - Produção de relaminados, trefilados e perfilados de aço, exceto arames;

Código: 24.31-8-00 - Produção de tubos de aço com costura;

Código: 25.99-3-01 - Serviços de confecção de armações metálicas para a construção.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

Atualmente os colaboradores são vistos, principalmente como recursos dentro de uma organização, por carregarem e agregarem mais valor a empresa com suas habilidades, poder de produção e etc. Mas deve-se levar em consideração que os colaboradores são seres humanos e possuem características, objetivos e histórias pessoais distintas, conhecendo essas características é mais fácil compreender o comportamento humano dentro da organização.

O comportamento humano é orientado para alcançar os objetivos e satisfazer as necessidades pessoais, por isso reage e responde ao ambiente, tanto na organização como fora dela. As pessoas podem se opor ou colaborar com as políticas e os métodos da organização, e isso vai depender das estratégias de liderança adotadas. Portanto, o comportamento dentro da organização é deliberado tanto pelas práticas organizacionais como pelo comportamento proativo dos colaboradores.

As pessoas se motivam por uma variedade de necessidades, muitas vezes um fator que tende a motivar o comportamento de uma pessoa hoje, no dia seguinte pode não ter mais força suficiente para determinar seu comportamento. Dentro dos grupos as pessoas procuram manter sua identidade e sua segurança psicológica, para isso, utilizam o convívio com outras pessoas para obter informação sobre si mesma e sobre o ambiente em que vivem.

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização pode moldar o modo de agir de seus colaboradores com essas normas. É importante saber que há outros pontos, muito mais determinantes, que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências, assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados. Por isso, os gestores e líderes precisam trabalhar com uma meta em mente: fazer com que as relações entre os colaboradores sejam as mais harmoniosas

possíveis. Somente dessa forma será possível melhorar o desempenho dos profissionais de acordo com os objetivos da organização.

O comportamento humano pode ser deliberado<sup>2</sup>, proativo<sup>3</sup> e cognitivamente ativo<sup>4</sup>. Em termos de análise comportamental, esses perfis podem ser analisados como: o que escolhe, o que progride e o que concretiza. Dentro da empresa Soufer, o comportamento humano é visto como proativo, pois na maioria das vezes, os colaboradores conseguem alcançar os seus objetivos. Na empresa Soufer, como na maior parte das empresas, a maior dificuldade encontrada por seus colaboradores é a de trabalhar em equipe, devido ao repasse de informações, que vai desde do gestor ao até o colaborador da função mais simples, o que pode ocasionar em problemas sérios dentro da empresa.

Entendendo esses modelos de comportamento organizacional, será possível criar estratégias para fazer com que os colaboradores atuem da melhor maneira em determinadas situações. Por isso, um gestor precisa se dedicar à melhoria do ambiente de trabalho, e para isso, conhecer melhor o comportamento de cada pessoa pode ser uma ajuda fantástica.

Abaixo está a pirâmide de Maslow, que é uma teoria muito conhecida sobre o comportamento humano nas organizações, mesmo com algumas necessidades apontadas por Maslow na pirâmide, fica a pergunta: o que determina a forma como cada indivíduo age?

---

<sup>2</sup>Comportamento deliberado: característica de pessoas decididas, determinadas e focadas.

<sup>3</sup>Comportamento proativo: é considerado um comportamento comunicativo e eficaz, podendo ser antecipado aos problemas e flexível.

<sup>4</sup>Comportamento cognitivamente ativo: é considerado um comportamento de quem vive em constante aprendizado, estimulando sempre o cérebro a memorizar e utilizar a percepção.

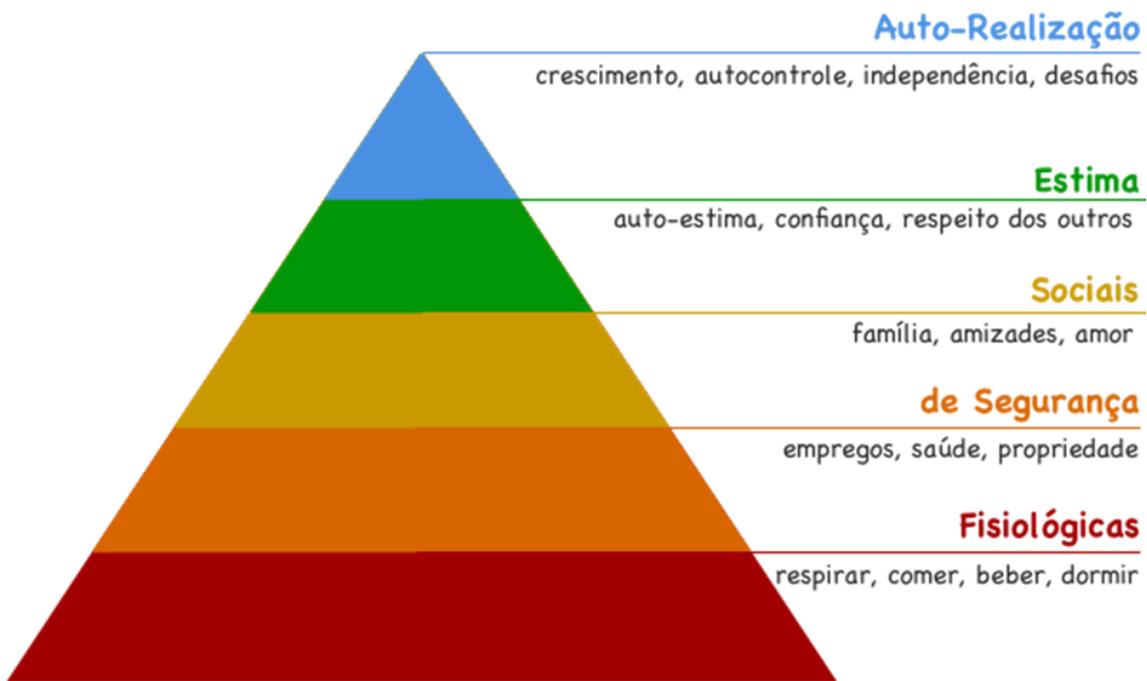


Imagem 1- Pirâmide de Maslow, disponível no site Edm2 por Dalton (2020) disponível em: <https://www.edm2.com.br/blog/piramide-de-maslow-o-que-e/>.

### **Fatores que influenciam o comportamento humano nas organizações:**

1. **Valores:** são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade;
2. **Motivos:** o que motiva cada indivíduo? Quais as necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos;
3. **Modelos mentais:** cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência. Apesar de duas pessoas passarem por uma mesma situação, elas têm reflexos diferentes sobre elas. Essa é a ideia passada pelos modelos mentais, que podem ser definidos como a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um.

### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

Ao iniciar sua vida acadêmica, a criança já entra em contato com o trabalho em equipe. Nas brincadeiras em conjunto, ela aprende a seguir regras e a trabalhar para alcançar um objetivo em comum ao seu time.

Conforme vai crescendo, a criança percebe que faz parte de um todo e vai criando percepção de sua contribuição para seu grupo (time, equipe, etc.) atingir seus objetivos mais facilmente. Ao entrar na vida corporativa, percebe que tudo se repete. Ali, naquele ambiente, ela é parte de um time e, independentemente de seu cargo, tudo o que ela realiza impacta direta ou indiretamente a vida de todos que trabalham no mesmo local.

Uma das maiores preocupações profissionais é o sucesso na carreira e o que muitas empresas buscam é a boa relação entre equipes, por isso, chamam a atenção para a importância do trabalho em equipe. As pessoas são únicas e é justamente por esse motivo que o trabalho em equipe é tão importante dentro de uma empresa. A reunião de talentos, habilidades e características diferentes, tornam o todo mais completo e mais capacitado para chegar até o ponto desejado.

Obviamente, algumas pessoas têm maior facilidade no trabalho em equipe do que outras. Porém, relacionar-se com os colegas de trabalho exige um tipo de inteligência que pode ser desenvolvido em todos: empatia, saber ouvir e ter a capacidade de enxergar o bem maior, são fatores que podem ser treinados.

Mas, qual a importância em trabalhar em equipe? A atuação coletiva aumenta ainda mais o desempenho dos funcionários e favorece a construção de um ambiente colaborativo. Um time que tem resultados positivos é aquele com boa comunicação, sem espaço para competitividade interna e que pensa no alcance dos objetivos da corporação.

Trabalhar em equipe é sobre se reunir com as pessoas e desenvolver algo, é o processo para unir as habilidades, talentos e forças para produzir uma determinada tarefa que, muitas vezes, seria difícil executar com somente uma pessoa. Trabalhar em grupo está relacionado à interação, produtividade, sinergia e integração em prol de um objetivo em comum, e isso pode ser uma experiência ótima para todos. O trabalho em equipe funciona quando se tem a junção dos mais diferentes talentos trabalhando em harmonia mesmo com as diferenças, a dedicação e o esforço de cada um devem ser direcionados para um objetivo em comum.

Saber trabalhar em equipe é uma das habilidades mais valorizadas nos profissionais e isso acontece porque ela é essencial na hora de desenvolver algum serviço ou produto. Dentro de uma organização existem diversos setores e especialistas, mas se não souber trabalhar muito bem em grupo, tanto os profissionais como a empresa podem não conseguir bons resultados.

Para que uma equipe funcione bem é preciso que cada colaborador ou especialista faça sua parte, sem precisar passar por cima das obrigações dos outros, e entenda que trabalhar em conjunto é sobre ajudar o outro colega, pois, a qualquer momento, surgirá uma necessidade que precisará de mais cabeças pensantes.

O profissional que souber trabalhar em equipe também conseguirá desenvolver suas tarefas diárias com mais eficiência e apresentar resultados ainda melhores. Além disso, uma equipe unida e com sintonia no ambiente corporativo trabalha em busca de um objetivo em comum.

Outro ponto positivo para o profissional que sabe trabalhar em grupo, é que o clima organizacional e a qualidade de vida no ambiente de trabalho mudam totalmente. Assim, todos conseguem realizar as atividades com foco, aumentando a produtividade e alcançando resultados cada vez mais rápidos.

Um dos pontos principais para estimular e trazer a importância do trabalho em equipe é a contratação correta, pois em um processo seletivo já é possível identificar o candidato que tem o perfil para trabalhar em grupo ou não. Após a contratação, é importante oferecer treinamentos adequados e, assim, ajudar os colaboradores a desenvolverem as habilidades necessárias para executar suas tarefas diárias (sendo ou não em grupo).

Conseguir realizar um bom trabalho em equipe requer algumas habilidades (e a melhoria de algumas já existentes). Por isso, é importante aprimorar e, assim, ter a capacidade de realizar um trabalho em grupo cada vez melhor. Abaixo estão algumas delas:

**Respeito:** É necessário ter respeito mútuo com todos da empresa, pois um relacionamento conturbado influencia no ambiente de trabalho e nos resultados que a organização pede. Respeite as opiniões, ideias e pensamentos dos seus colegas. Isso é fundamental para trabalhar em equipe. Desenvolva suas habilidades de empatia e estimule o respeito entre todos.

**Confiança:** Dentro de uma empresa, cada colaborador tem uma função para executar e sempre acreditando no potencial dos demais. Mas, ao confiar na equipe, o gestor consegue delegar as tarefas sem se preocupar com o resultado. Afinal, ele já conhece e acredita na capacidade do seu time. Isso também influencia para que o gestor

não precise controlar tudo, pois, ao notar a confiança do chefe, é possível trabalhar com mais motivação.

**Boa comunicação:** Para as metas e objetivos serem alcançados pela equipe, é necessário repassar as informações de forma clara para todos as pessoas que fazem parte. A comunicação deve ser a principal ferramenta para desenvolver o grupo, pois todos precisam entender o que a empresa espera dele, além de dar espaço para que ele coloque seu posicionamento sobre os assuntos discutidos.

**Proatividade:** O profissional proativo antecipa as suas necessidades e toma as medidas necessárias sem precisar de pedir autorizações para a liderança. Para isso, é importante que o gestor estimule a equipe a identificar situações problemáticas antes mesmo de acontecerem. Um grupo com colaboradores proativos, geralmente, tem ótimos resultados e otimiza os processos.

Dentro da empresa Soufer na maioria das vezes é difícil ter um bom trabalho em equipe, por existir muita competitividade interna. Os colaboradores têm uma postura que passa uma nítida impressão de medo que seu colega de trabalho tome o seu lugar e por isso, acabam não conseguindo ter confiança entre eles, gerando um problema na comunicação da empresa, o que faz com que as informações não sejam alinhadas corretamente, podendo gerar muitas falhas.

### 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O trabalho em equipe possui alguns desafios, principalmente quando existe uma busca por boa comunicação entre todos os colaboradores, a criação de um ambiente saudável e com um bom relacionamento interpessoal, isso exige tempo, dedicação e respeito.

Um exemplo para ilustrar um pouco mais o cenário de trabalho em equipe é um time de futebol, onde a meta é ganhar o jogo, porém se os times fizerem a mesma quantidade de gols, o objetivo não será cumprido.

É importante que toda a equipe trabalhe em conjunto para alcançar a meta, que no exemplo acima, seria vencer o time adversário. A defesa e o ataque precisam traçar estratégias, de acordo com as orientações do seu treinador, para que juntos, alcancem o objetivo traçado.

A essência do espírito de equipe é alcançar os objetivos traçados, trabalhando em conjunto, sempre em harmonia para que haja uma melhor colaboração. Porém,

existem dificuldades que podem atrapalhar o desempenho da equipe, atrasando as metas e trazendo problemas para os relacionamentos interpessoais, conheça alguns a seguir.

**Individualismo:** Existem alguns colaboradores que desejam apenas cumprir o seu papel, para receber o seu salário, sem executar trabalho em equipe. E no momento de uma promoção salarial ou outro tipo de reconhecimento, não existe espírito de equipe, é apenas ele por ele. Esse tipo de pensamento pode ir na “contramão” de quem está buscando por um reconhecimento, uma promoção ou almejando um cargo mais alto na hierarquia empresarial.

No momento que se entende o que é realmente o trabalho em equipe, percebe-se que não é apenas um colaborador que influencia no crescimento de uma empresa, mas sim, o time de colaboradores, que estão desempenhando seu papel da melhor forma possível.

**Flexibilidade:** Na atuação no ambiente empresarial é importante ter em mente que as pessoas são diferentes, com opiniões, metodologias de trabalho, rotinas, histórias e desejos completamente diferentes, e esse conjunto de diferenças tem o poder de mudar a história de uma empresa, com um time diversificado, que atua com qualidade.

Conseguir ser flexível é ter a percepção que o respeito é a base para um relacionamento saudável dentro da equipe, e com demais membros da empresa. É preciso aprender a ouvir opiniões contrárias às suas e respeitar, sem pensar que a sua opinião é a melhor, e debater sem ofender. O ideal é que as ideias sejam igualmente ouvidas, para que em seguida, aconteça o entendimento coletivo sobre qual terá o melhor resultado dentro o cenário em avaliação, como uma solução para um problema recorrente, ou sobre qualquer outro cenário. A união das ideias, sem conflitos, é capaz de gerar soluções incríveis.

**Falha na comunicação:** Uma equipe que não se comunica, não consegue desenvolver um trabalho de qualidade. A comunicação quando está truncada<sup>5</sup>, gera retrabalho, entregas sem qualidades e fora das expectativas. Não compartilhar informações pertinentes geram grandes prejuízos para toda a equipe. Para trabalhar em equipe, é necessário a troca de ideias, conhecimentos, sugestões, tirar dúvidas com seus companheiros de equipe e estar aberto à receber críticas, quando necessário.

A maior dificuldade dentro da empresa Soufer, como dito anteriormente, é o individualismo e falha na comunicação, entre setores e até mesmo com os gestores. A Soufer compreendendo esse ponto fraco, está investindo em treinamentos e quando

---

<sup>5</sup>Comunicação truncada: é uma comunicação ruim, imperfeita, com muitas divergências.

necessário até também oferece acompanhamento com a psicóloga da empresa para poder ajudar seus colaboradores.

Dentro do grupo da execução do presente trabalho, não há muitas divergências, pois se entende que o trabalho em questão é um fator chave e não existem dificuldades na comunicação, pois todas estão abertas ao debate de ideias.

### 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Segundo o site Significados, a palavra comunicação advém do termo em latim *communicare*, que tem o significado de partilhar, participar algo e/ou tornar comum, ou seja a comunicação é a partilha de conhecimento, pensamentos, sentimentos e visão.

A comunicação se torna cada dia mais importante pois, na sociedade em que vivemos dificilmente se faz algo sozinho, isolado de qualquer interação com outro ser humano e para que haja um entendimento comum, é preciso uma boa comunicação entre eles.

Segundo Ninos (2006), a diferença entre comunicação e a expressão é que:

“Comunicar é um processo complexo que vem sendo explicado desde Aristóteles[...]. Não é simplesmente dizer alguma coisa, porque nem sempre o que se diz é captado como se quer (quando ocorre o que se chama de “ruído da comunicação<sup>6</sup>”). Um bom conceito para definir o ato de comunicação seria “a capacidade de representação dos significados através de códigos, palavras, imagens, gestos, sons, mas também o modo de ser, viver e sentir das pessoas, ou seja, a cultura, que é produzida por uma civilização com a finalidade de comunicar suas informações a si e a outras gerações” (Suzana Sedrez).

O ato de se expressar pode ir ainda mais além da simples comunicação entre duas pessoas. A expressão do ser humano transita no mundo das ideias, dos sentimentos e das virtudes, como diria o próprio Aristóteles. Assim, todos nós nos comunicamos e, através desse ato, podemos expressar o que trazemos em

---

<sup>6</sup>Ruído na comunicação: expressão utilizada quando a comunicação falha, ou seja uma das partes não entende o que foi dito.

nossa alma. Ou seja, as duas funções juntas nos diferenciam dos animais irracionais.”

Podemos dividir os tipos de comunicação em quatro:

- Comunicação Verbal, basicamente a fala e a linguagem de sinais;
- Comunicação não verbal, basicamente uso de gestos e linguagem corporal;
- Comunicação escrita: basicamente o uso das letras e números escritos.
- Comunicação visual: basicamente o uso de imagens, podendo elas ser desenhos, fotografias, gráficos e etc.

Dentre os quatro tipos, as mais utilizadas (principalmente no trabalho), são a escrita e a verbal.

### **Comunicação Verbal e escrita**

A comunicação verbal ou também chamada de comunicação oral tem como característica de ser considerada mais próxima do receptor, tem a vantagem que se quem recebe a mensagem não entender, a mensagem pode ser explicada novamente, a desvantagem é que pode haver interrupções e desvio do assunto principal. Já a linguagem escrita, quem escreveu não poderá ser interrompido, porém em caso de um não entendimento do leitor, se torna mais difícil para explicar novamente.

## **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

A comunicação escrita é a expressão do pensamento por meio da utilização léxico<sup>7</sup> e das estruturas gramaticais de cada língua com o objetivo de comunicar uma mensagem específica em uma determinada situação. Para Irandé Antunes (2003), a atividade de escrita é uma atividade interativa de expressão, pois envolve aquele que escreve e seu leitor, uma vez que um texto geralmente é produzido para ser lido por alguém. Além disso, Antunes (2003) afirma que a escrita é um meio pelo qual podemos exercer uma função comunicativa, seja a de informar, anunciar, descrever, recordar, explicar, argumentar, instruir, resumir, documentar ou registrar algo.

---

<sup>7</sup>Léxico: tem origem na expressão grega *biblion lexikon*, ou seja, é como um agrupamento de palavras de uma determinada língua .

Com isso em vista, precisamos saber qual o objetivo da comunicação escrita: comunicar os resultados ou decisões? Essas informações são positivas ou negativas? A partir da definição desses objetivos, respondendo a pergunta como essa, podemos iniciar o planejamento de uma comunicação eficaz.

Um exemplo de comunicação escrita é uma convocação para reuniões, normalmente feita por murais e/ou e-mails corporativos, como exemplo abaixo consta um modelo:

### **CONVOCAÇÃO**

A empresa Soufer, por meio de seu presidente, convoca todos os membros da diretoria a estarem presentes na Reunião Extraordinária da Diretoria Executiva que ocorrerá no dia 19/06/2022 às 17:00h, em nossa sede, localizada à Av. Marginal Luiza Bodani Farnetani, s/nº Distrito Industrial em São João da Boa Vista, na sala de conferências, onde será discutida a seguinte pauta:

- Prestação de contas do exercício atual;
- Deliberação acerca do orçamento para o exercício seguinte; e
- Assuntos gerais.

(assinatura do presidente e/ou responsável)

São João da Boa Vista -SP, dia 10 de junho de 2022.

É importante que se tenha cuidado com as informações colocadas nessas mensagens para não passar a informação errada, exemplo a empresa Soufer tem várias lojas, caso fosse mandado a todos os funcionários da loja sem o endereço, cada funcionário iria achar que a reunião é na unidade em que trabalham e não na sede principal. É preciso também identificar o teor da reunião para que todos os envolvidos estejam a par de tudo que será preciso, o dia, a hora e quem participará.

Um exemplo de cunho negativo seria essa mesma convocação mas com uma ‘ameaça’ no final “aquele que não for a reunião será demitido”, com termos pejorativos e/ou a falta de informações, o que sem dúvida atrapalha no andamento da reunião.

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

Na comunicação oral, existem dois tipos: a formal e a informal.

A comunicação formal é aquela que observa certos modelos e canais determinados pela organização, de modo geral, esse tipo de comunicação ocorre de maneira escrita ou em ambiente de trabalho. A linguagem formal é aquela mais correta, com a qual não se utiliza de gírias e linguajar mais popular.

Quando um dirigente deseja comunicar algum fato para sua equipe, ele muitas vezes utiliza um canal formal, como o e-mail corporativo, um memorando, uma carta, um informativo, etc. Muitas empresas já dispõem de maneiras estabelecidas previamente para a comunicação interna, entre órgãos e membros da mesma organização, ou organizações externas.

Já a comunicação informal é aquela que não utiliza os canais oficiais da instituição, nem precisa obedecer aos níveis hierárquicos ou ao organograma da empresa. Ou seja, pode-se fazer uso de um linguajar mais comum, sem necessidade de utilização de uma linguagem mais polida. Um bom exemplo dessa linguagem é quando dois colegas de trabalho conversam na hora do almoço, eles estão em um processo de comunicação informal.

A comunicação informal pode gerar inúmeros boatos dentro de uma organização. Assim, um bom gestor deve estar atento ao que circula nessas redes informais para poder, eventualmente, desmentir rumores infundados.

Empresas ou órgãos públicos que utilizam o modelo burocrático utilizam, em boa parte, a comunicação formal como predominante. Já organizações que buscam modelos de gestão mais flexíveis incentivam a utilização de canais informais.

Reuniões eficazes se tornaram algo raro no universo corporativo. Hoje, fazer uma boa gestão do tempo no trabalho é fundamental, para quem busca produtividade, por isso, saber como fazer uma reunião de trabalho positiva é um conhecimento que vale a pena ter. Abaixo encontra-se um exemplo de roteiro de reunião:

**O líder dá o tom:** É responsabilidade do líder dar um tom positivo, produtivo e promover uma interação saudável entre os participantes. Para tanto, o líder deve se preparar para a reunião, isso é, ter os objetivos muito bem definidos e revisados pouco antes, bem como os resultados esperados e a agenda, isso ajudará a manter os membros do grupo focados no tema e assim poderem avançar nas discussões. O líder eficaz consegue manter os integrantes da equipe no foco do assunto, garantindo que os temas abordados sejam elaborados, conseguindo os resultados desejados.

**Preparar os participantes:** O Gestor ou líder deve fazer um roteiro de itens, e no início da reunião, fazer referências aos itens do pré-trabalho, conduzindo os participantes a passar o tempo inicial focando no material recebido, que é essencial para alcançar os objetivos. Dessa forma, os resultados serão a prova da importância da preparação e da solidez da liderança.

**Usar os itens do pré-trabalho na reunião:** Durante a reunião, o líder deve utilizar os itens do pré-trabalho como um fio condutor, caso alguém entre em assuntos, gentilmente, mas com firmeza, o líder deve conduzir o grupo de volta ao foco, e claro eles deve fazer com que cada item esteja construído e consolidado antes de passar para o próximo.

**Envolver os participantes:** Cada equipe de trabalho tem vários tipos de personalidades presentes nas reuniões. Assim, existem colegas de trabalho tranquilos, apressados, que tentam dominar cada assunto para impor-se aos demais, retraídos que só escutam e não falam e outros tipos. Para facilitar a integração de todos, é muito importante envolver e engajar cada participante na realização dos objetivos da reunião. o líder também deve cuidar para que toda a equipe puxe o trabalho e não que apenas um se sobressaia e empurre os outros numa direção.

**Pontuar a reunião com itens de ação:** Nomear a ação e definir muito bem o nome da pessoa que se compromete a realizar aquele item, o líder também deve estabelecer uma data para a consecução do item e deixar claro o que constitui a conclusão do item da ação, fazendo uma espécie de acordo com o responsável.

**Discutir cenários e barreiras:** Durante o desenrolar da reunião, o líder deve visualizar os cenários na rotina do dia a dia, as barreiras que podem ser enfrentadas para que os membros da equipe alcancem os resultados de cada item e sugerir soluções.

**Definir a data da reunião seguinte:** É importante sinalizar a data da próxima reunião ou, pelo menos, aproximadamente. Assim os membros da equipe sabem que, até lá, deverão ter feito alguns avanços e agirão nesse sentido.

As reuniões dentro da Soufer são realizadas periodicamente e na maioria dessas reuniões participaram os coordenadores, o gerente de recursos humanos e os diretores, conforme a necessidade da diretoria esses setores podem diversificar. Essas reuniões geralmente tem a finalidade de solucionar problemas encontrados dentro da empresa, onde os setores convocados têm uma postura participativa, porém uma parcela das vezes durante essas reuniões não se consegue solucionar efetivamente alguns problemas, porque como já citado anteriormente a empresa Soufer tem um grande problema com a comunicação.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEOB (Centro Universitário Octávio Bastos) que tem como principal objetivo conhecimentos gerais que vão ajudar em vários aspectos da vida e no desenvolvimento de uma consciência coletiva. A cada trimestre o conteúdo da matéria de formação para a vida ganha um novo tema, nesse trimestre o tema é a comunicação de forma eficaz.

#### **3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

### **Construindo relações com uma comunicação eficaz**

Em todas as etapas da evolução humana, a comunicação sempre esteve presente, conforme a evolução social acontecia, a comunicação estava presente contribuindo na construção das relações entre as pessoas nas sociedades.

Para que a comunicação “funcione”, ela precisa ser eficaz, ou seja, o que o emissor deseja comunicar precisa ser entendido pelo receptor corretamente, portanto, é sempre bom ter em mente que não é somente o que um dos lados disse que terá impacto no outro, mas sim ambas as partes. O modo de dizer envolve:

- Linguagem corporal;
- Tom da voz;
- E volume da voz.

Para que a comunicação seja eficaz, é de suma importância refletir antes de responder a alguém, iniciar uma conversa e/ou trocar mensagens. Na comunicação presencial, o comunicador deve sempre estar disposto(a) a reconhecer quando suas emoções e sentimentos ultrapassarem os limites, ter cuidado com suas feições, ter respeito e empatia.

A comunicação é uma habilidade essencial a ser desenvolvida, pois está presente em todos os aspectos da vida. Uma comunicação eficaz abre portas e cria oportunidades, é a chave para a resolução de conflitos e para o sucesso nas negociações. Não se trata apenas de falar bem, ter uma redação apurada ou uma boa oratória, mas sim de saber se expressar e fazer-se entender. Além disso, é fundamental ser capaz de ouvir, entender e aprender com o outro.

### **Diálogo e o poder de uma boa conversa**

A palavra diálogo tem origem no idioma grego (*diálogos*). É a junção de dois elementos: *diá*, por intermédio de, e *logos*, que significa palavra. Ou seja, o diálogo é a ação de resolver algo por meio das palavras.

Há vários tipos de conversa, como o debate, a discussão e o diálogo.

- **Debate:** existe uma preparação dos argumentos. Um exemplo são os debates realizados pelos candidatos nas eleições;

- **Discussão:** geralmente associada a uma briga ou uma conversa mais ríspida, é na verdade uma conversa que, a partir das divergências, busca o melhor entendimento ou solução sobre o tema;
- **Diálogo:** requer envolvimento, empatia e atenção.

É sobre reconhecer crenças, valores, princípios e reconhecer esses elementos no outro, não cabe no diálogo a imposição de julgamentos, assim como não cabe desqualificar aquilo que o outro diz. Isso não quer dizer que se tenha de concordar com tudo, mas sim, entender o significado do que é dito.

Outro elemento no diálogo é a humildade. Quando o outro fala, nem sempre ele está pedindo a sua opinião ou conselho, é importante saber reconhecer que pode ser apenas um desabafo.

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

Em tempos de tantos recursos tecnológicos, o diálogo muitas vezes acaba sendo deixado em segundo plano. Em alguns momentos, a preocupação com o engajamento e o número de seguidores nas redes sociais, por exemplo, acabam se sobrepondo às relações humanas/não virtuais. É Preciso buscar o equilíbrio, manter o desenvolvimento e interação com a tecnologia, mas usar o diálogo também para aproximar e acolher quem está perto.

### **Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem**

A comunicação escrita é uma das mais importantes e arriscadas, afinal não se consegue colocar uma entonação no que está dizendo, o que significa que a chance de ser mal interpretado(a) é maior. Associado a isso, escrever bem é um requisito para qualquer vaga no mercado de trabalho, independentemente da área de atuação.

No mercado de trabalho, o que se escreve torna-se um documento, e algo pode ter efeito negativo em razão de um erro nesse processo de comunicação, por isso, é preciso conhecer os principais elementos que compõem a comunicação eficaz escrita.

Para uma comunicação eficaz, é preciso conhecer os diversos tipos de texto e saber usar o mais adequado para cada situação. Entre os principais, podemos destacar cinco tipos de texto mais comuns no cotidiano:

**1. Narração:** é o texto narrativo que reproduz uma situação, é a principal técnica da literatura (contos, poemas, fábulas, romances), por exemplo.

**2. Argumentação:** nessa técnica se deve defender um ponto de vista. Além da coerência textual, esse texto deve usar referências bibliográficas, dados e estudos científicos. Nessa categoria incluem-se, por exemplo, fases de processos seletivos para vagas no mercado de trabalho, defendendo um projeto a ser implantado na empresa ou na universidade.

**3. Relato:** é o texto com o objetivo de documentar um fato, uma experiência ou percepções. Quando alguém solicitar que se faça a ata de uma reunião ou o relatório de um trabalho, será o relato o tipo de texto adequado para essa situação.

**4. Exposição:** o texto expositivo é usado principalmente para fins acadêmicos. Dentro desse gênero estão as regras e normas de formatação e estilo a serem seguidas, o texto expositivo deve ser construído com a finalidade de divulgação do conhecimento em determinada área, por exemplo: monografia, TCC, artigos científicos, teses acadêmicas e materiais didáticos.

**5. Descrição:** é o texto que prescreve receitas, por exemplo. Outro objetivo dessa modalidade textual é a criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas.

Mesmo com todos os recursos tecnológicos, o ideal é que se tenha um amplo conhecimento da gramática e ortografia. Aliás, por mais que os corretores eletrônicos ajudem, é preciso ter atenção visto que muitas vezes as correções não são apropriadas e criam situações constrangedoras.

### **Comunicação virtual**

Entre os principais meios de comunicação virtual, estão redes sociais como: Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook, entre outras. Todos esses meios de comunicação são importantes e usuais, mas é de suma importância se lembrar de que tudo que é escrito online fica registrado e documentado, por isso, é fundamental ter atenção à linguagem utilizada em cada um deles e com cada um dos receptores.

É fundamental que as redes sociais e as ferramentas de comunicação agreguem valor à vida pessoal e/ou profissional, mesmo que seja como um hobby, mas elas

precisam proporcionar alegria, diversão, distração, conteúdo, contato com pessoas queridas e muito mais.

Outro ponto de atenção e que gera preocupação quanto à comunicação virtual, é o fato de que algumas pessoas mudam o comportamento, ou seja, por estarem “protegidas” atrás das telas, elas acabam adotando um tom mais agressivo e duro, totalmente diferente do comportamento que têm na vida real.

A comunicação eficaz envolve saber ouvir, falar, escrever, ler e interpretar, mas pode ir além disso: pode incluir analisar sinais, comportamentos e observar as entrelinhas. Comunicar-se é um aprendizado constante, por isso é fundamental usar as redes sociais com sabedoria, pois elas podem ser grandes aliadas na comunicação virtual, mas não podem substituir integralmente um bom diálogo presencial.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Nesse tópico para melhor desenvolvimento do projeto foi proposto aos estudantes que fizessem um vídeo com a seguinte proposta: dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação a sua reputação pessoal quanto profissional.

A comunicação sem dúvida faz parte do dia-a-dia de todos podendo ajudar, se utilizada da maneira correta ou atrapalhar, se utilizada de uma maneira incorreta. A boa comunicação vai além da fala, ela pode demonstrar seus pontos fortes no âmbito profissional e pessoal. Ela revela suas convicções e seus pensamentos, podendo promover uma imagem muito agradável dependendo da postura e da fala de quem as utiliza.

Não basta ser apenas competente naquilo que faz, só dá para alcançar o sucesso que se procura na carreira se souber comunicar aos outros o que se tem de melhor, demonstrando seu potencial e evidenciando suas principais qualidades.

Ser confiante em todas as situações, inclusive na postura corporal, com coluna e ombros sempre eretos e cabeça sempre levantada, com contato visual. Confiar em si mesmo é extremamente importante já que ninguém consegue transmitir confiança se não confia em si mesmo.

A utilização de linguagem adequada também pode ser um grande aliado na hora de se autopromover é importante utilizar linguagem adequada com quem está ouvindo e ao ambiente. É preciso se lembrar de utilizar uma linguagem mais simples com pessoas que têm menos instrução para fácil entendimento de ambas as partes, uma linguagem mais formal em ambiente de trabalho etc. Pois a comunicação é uma via de mão dupla e não adianta nada se a outra pessoa não entender.

Na forma escrita é importante se lembrar também do público alvo, para adequar melhor a linguagem ao receptor, sem se esquecer de frisar a mensagem deixando-a clara e corrigir os erros ortográficos.

Para finalizar é preciso saber ouvir, entender a outra parte, ser empático pois às vezes pode-se estar tão preocupado em falar que se esquece a importância de ouvir e podendo assim acabar ofuscando a outra pessoa, tornando a comunicação unilateral. Nem sempre se concorda com as coisas ditas, mas saber ouvir pode ensinar muito, pode-se ouvir tudo que o outro quer falar e debater sobre, muitas vezes até pode-se descobrir novas ideias e um novo ponto de vista.

O vídeo elaborado pelo grupo encontra-se postado no canal de uma das integrantes, Luene, e pode ser encontrado no link: <https://youtu.be/fcSaTAzitfY>.

## 4. CONCLUSÃO

O presente projeto integrado abordou toda a parte teórica da comunicação e sua importância tanto na vida pessoal quanto profissional e sua importância no trabalho em grupo.

Durante todo o período de elaboração do projeto, o grupo encontrou diversos obstáculos dentre eles os principais foram: escrever pela terceira vez sobre a mesma empresa sem utilizar as mesmas palavras, a pessoa responsável pelas informações que foram utilizadas no trabalho iria entrar de férias, então o prazo para a elaboração das perguntas foi bem curto. Em contrapartida a empresa Soufer fez tudo o que pode para enviar essas informações o mais completa possível, sendo muito atenciosos para com todos do grupo e assim, mesmo com pouco tempo o grupo conseguiu elaborar o projeto.

Enfim, o grupo conclui que a comunicação, o respeito e a empatia são peças fundamentais para dar andamento em qualquer empresa, na vida pessoal, inclusive para a elaboração de todos os projetos integrados e que a empresa Soufer precisa com urgência melhorar a comunicação entre seus colaboradores para melhoria e fluidez do trabalho.

## REFERÊNCIAS

AdMooh. **Tipos de Comunicação:** Entenda Quais são e os Benefícios. 08 de setembro de 2021. Disponível em <<https://site.admooh.com/blog/tipos-de-comunicacao/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

Aecweb. **Soufer Industrial Ltda.** Sobre a empresa. c2022. Disponível em <<https://www.aecweb.com.br/empresa/soufer/17860/sobre/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

Blog Portal Pós. **A verdadeira importância do trabalho em equipe:** veja como aplicar. 21 de junho de 2021. Disponível em <<https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

Colégio Arnaldo. **A importância de ouvir o outro.** Pais e Filhos. 30 de Abril de 2020. Disponível em <<https://blog.colegioarnaldo.com.br/a-importancia-de-ouvir-o-outro/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

CORTES, Rafaela. **Léxico - O que é?** Elementos na Língua Portuguesa e Diferença entre vocabulário. Gramática. Atualizado em 28 de janeiro de 2019. Disponível em <<https://www.gestaoeducacional.com.br/lexico/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

DANTON, Eduardo. **Pirâmide de Maslow:** O que é? Site edm2. Marketing. Administração. 24 de março de 2020. Disponível em <<https://www.edm2.com.br/blog/piramide-de-maslow-o-que-e/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

Em foco. **O que é prática deliberada e como usá-la para você.** Home. Comportamento. 14 de novembro de 2019. Disponível em <<https://emfoco.anchieta.br/2019/11/14/o-que-e-pratica-deliberada-e-como-usa-la-para-voce/>> , acesso em 10 de Junho de 2022.

Leads 2b. **Soufer Industrial Ltda.** c2022. Disponível em <https://consultacnpj.com/cnpj/soufer-industrial-ltda--45987062000177/> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

LIMA, Juliana. **O comportamento humano nas organizações.** Site administradores.com. 15 de setembro de 2016. Disponível em <https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

Modelos Simples. **Modelo de Convocação para Reunião da Diretoria Executiva.** c2022. Disponível em <https://www.modelosimples.com.br/modelo-de-convocacao-para-reuniao-da-diretoria-executiva.html> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

NINOS, Jota. **Comunicação e expressão:** mais que um ato, um direito. Blog do Jota Ninos. 8 de maio de 2006. Disponível em <http://jotatinos.blogspot.com/2006/05/comunicacao-e-expresso-mais-que-um-ato.html> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

Oitchau blog. **A importância do trabalho em equipe para a sua empresa.** c2022. Disponível em <https://www.oitchau.com.br/blog/a-importancia-do-trabalho-em-equipe-para-sua-empresa/> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

PACHECO, Patrícia. **Há diferença entre vocabulário e léxico?** Brasil Escola. Home. Gramática. c2022. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/gramatica/ha-diferenca-entre-vocabulario-lexico.htm> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

PCDEC- Centro de pesquisa, desenvolvimento e educação continuada. **Linguagem oral e linguagem escrita.** Disponível em <http://escreverbem.com.br/linguagem-oral-e-linguagem-escrita/#:~:text=As%20modalidades%20oral%20e%20escrita,envolvimento%20maior%20entre%20os%20falantes.> > , acesso em 10 de Junho de 2022.

RENNÓ, Rodrigo. **Comunicação Formal e Informal** – Resumo. Artigos. 4 de setembro de 2020. Disponível em <https://rodrigorenno.com/artigos/comunicacao-formal-e-informal-resumo/>, acesso em 10 de Junho de 2022.

SCARANZI, Fabiana. **Como usar novas habilidades de comunicação para se autopromover**. Início. Colunas. 18 de fevereiro de 2020. Disponível em <https://forbes.com.br/colunas/2020/02/como-usar-novas-habilidades-de-comunicacao-para-se-autopromover/#:~:text=Assumir%20uma%20postura%20confiante%20diante%20de%20qualquer%20situa%C3%A7%C3%A3o%20%E2%80%93%20aqui,mais%20eficaz%20de%20se%20autopromover.>>, acesso em 10 de Junho de 2022.

Significados. **Significado de Comunicação**. c2022. Disponível em <https://www.significados.com.br/comunicacao/>, acesso em 10 de Junho de 2022.

Siteware. **Como fazer uma reunião produtiva: 7 passos para não desperdiçar o precioso tempo da equipe**. Reuniões. 22 de agosto de 2018. Disponível em <https://www.siteware.com.br/reunioes/como-fazer-reuniao-produtiva/>, acesso em 10 de Junho de 2022.

Siteware. **Comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe**. 16 de janeiro de 2019. Disponível em <https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacaoes/>, acesso em 10 de Junho de 2022.