



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<TECNOLOGIA EM MARKETING>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<UNIFEOB>

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

<TECNOLOGIA EM MARKETING>

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

<UNIFEOB>

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ARTHUR RAFAEL MELLO DOS SANTOS, RA 1012021200583

CAMILLE CRISTINA DE MIRANDA FONSECA GUSMÃO, RA 1012021200458

RAFAEL RODRIGUES MORETTI, RA 1012022100500

RICHARD WELINGTON DOS SANTOS, RA 101202210120

VANESSA ALVES MARTINS DE ARO BRUNELLI, RA 1012022100544

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	21
4. CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23
ANEXOS	25

1. INTRODUÇÃO

Para que uma organização atinja seus objetivos é necessário uma comunicação eficaz, mas para que essa comunicação seja eficaz é preciso algumas técnicas, pois, mesmo com o avanço da tecnologia e ferramentas que fazem a comunicação ser mais rápida, o ser humano ainda é o protagonista por trás da eficácia de todos os resultados dessa comunicação. Partindo da premissa de que uma boa comunicação se faz com o entendimento de quem recebe a mensagem, é necessário uma boa elaboração da mensagem a ser transmitida, que pode ser clara e objetiva mas também subliminar, ficando por conta do receptor da mensagem o entendimento dela. É através da comunicação que se passa informações, emoções e sentimentos, por isso a importância de saber se comunicar.

No ambiente organizacional, é ainda mais importante saber se comunicar de forma eficaz, passar informações corretamente, elaborar comunicados, saber se expressar, ter clareza nas ideias, resolver conflitos e muito mais. Até porque, a comunicação interna interfere na comunicação externa e nos resultados obtidos por ela.

Para a construção deste projeto integrado, foram utilizados vários tipos de comunicação: formal e informal, escrita e verbalizada, remota e presencial entre os integrantes do grupo de estudos. E para o objetivo deste trabalho, que é analisar a comunicação organizacional na UNIFEOB, foram feitas entrevistas remota e presencial com gestores que foram convidados informalmente via mensagem escrita e verbalizada.

Conheça um pouco mais sobre o Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos - UNIFEOB e como a comunicação interfere no ambiente organizacional.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Em 1965 em São João da Boa Vista - SP, um grupo liderado pelo prefeito da época Octávio da Silva Bastos tinha como objetivo de implantar uma universidade na região, com o intuito de levar formação de qualidade nas diversas áreas de conhecimento, sendo assim no dia 4 de Novembro a instituição foi nomeada como Fundação Sanjoanense de Ensino.



A primeira graduação reconhecida foi a de Direito em 1972, sete anos depois de ter sido implantada, seguindo atualmente como uma das mais procuradas dos cursos da instituição.

Com seu crescimento constante, houveram mudanças em seu estatuto juntamente com os cursos de graduação e pós. Respeitando as exigências do MEC (Ministério da Educação), em 2003 tornou-se centro universitário aderindo o nome de UNIFEOB - Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos.

Visando sempre seu objetivo principal de preparar seus estudantes para a vida, acrescentou um projeto pedagógico com o foco de desenvolver competências e habilidades necessárias, tanto pessoal como profissionalmente.

Com o auxílio de empresas e entidades parceiras nacionais e internacionais, a UNIFEOB oferece para seus universitários o estímulo de aprimorar seus conhecimentos para obter uma qualificação profissional séria e de qualidade.

A UNIFEOB contém uma infraestrutura moderna, disponibilizando laboratórios altamente equipados, Clínica de Fisioterapia, Fazenda Escola e Hospital Veterinário e um Núcleo de Ensino à Distância. Agrega mais de 60% de docentes profissionais que são titulados especialistas, mestres e doutores, garantindo eficácia em todos os cursos oferecidos.

Atualmente disponibiliza cursos de graduação, bacharelado, licenciatura, tecnologia e cursos técnicos. Além de vários cursos de pós-graduação nas áreas de: Negócios, Educação, Direito, Medicina Veterinária, Saúde e Ciências Humanas.

Entre os diferenciais acadêmicos, a instituição possui também projetos sociais e culturais, com envolvimento de professores, alunos e funcionários, permitindo a realização de estágios e ao mesmo tempo prestando serviços aos membros necessitados.



UNIFEOB - Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos, Av. Dr. Otávio da Silva Bastos, nº 2439, Jardim Nova São João, São João da Boa Vista/SP, CNPJ sob nº 59.764.555/0001-52).

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O que é o trabalho em equipe?

O trabalho em equipe nada mais é do que quando os colaboradores se unem em prol de um objetivo que será benéfico para a empresa ou mesmo do coletivo.

Para um gestor desenvolver seus colaboradores para um bom trabalho em equipe ele deve se atentar a alguns detalhes no ambiente de trabalho para que tudo seja efetuado de forma conjunta e que flua de forma natural entre os colaboradores.

Alguns exemplos são:

- **Delegação de tarefas**

O gestor observa o ambiente de trabalho e delega a tarefa a ser executada, ao profissional que mais demonstra domínio sobre o processo a ser executado e o orienta sobre os passos para a execução do mesmo, indicando outros colaboradores se necessário para o apoio da tarefa.

- **Comunicação**

Deve ser ter uma comunicação franca, limpa e direta com o colaborador, gerando confiança, respeito e cordialidade entre o gestor e o colaborador e também entre todos da instituição.

- **Motivação**

A motivação tem um papel muito importante no trabalho em equipe, o colaborador motivado gera mais resultado e também de forma natural motiva a todos em sua volta, gerando um local de trabalho mais dinâmico e feliz

- **Cooperação**

Um dos componentes básicos no ambiente de trabalho é a cooperação onde junto com a motivação se instruem a todos a colaborarem sempre em prol de objetivo final onde todos da equipe se ajudam e concluem suas tarefas em conjunto.

É de extrema importância criar um ambiente colaborativo entre a equipe unindo habilidades distintas, forças e talentos.

Na UNIFEOB o trabalho em equipe é muito valorizado, de forma que é visto diariamente em todos os setores e seus colaboradores.

O tema trabalho em equipe nesta instituição é abordado diariamente pelos seus gestores, cada colaborador é motivado de forma individual, e também de forma coletiva explorando ao máximo a criatividade, espírito de equipe e desenvolvimento pessoal, por isso a UNIFEOB sempre desenvolve suas tarefas internas e externas de forma conjunta com cada equipe e sempre usando os meios de comunicações internas, para melhor eficácia, cada colaborador é avaliado pelo gestor e também pelos seus colegas gerando assim um feedback de visão ampla e colaborativa entre todos.

A instituição tem um plano de valorização de seus colaboradores extremamente eficaz e motivacional, a empresa fornece vários benefícios tais como:

plano de saúde, plano odontológico, vale refeição e bolsa de estudo de 100% , assim a UNIFEQB motiva a cada dia seu colaborador a ser melhor com sigo mesmo e com todos ao seu redor, valorizando a vida e capacidade de desenvolvimento de cada um, portanto cada pessoa que compõe a instituição é uma peça fundamental para todo o processo de crescimento e desenvolvimento de todos que ali trabalham.

O trabalho em equipe feito pela instituição começa desde seu reitor e vai até o colaborador da limpeza, gerando assim um ciclo de colaboração generalizado onde todos têm as suas funções distintas, exemplo de colaboração do profissional da limpeza que mantém todo o complexo organizado e limpo para que todos possam chegar e executar suas funções e assim colaborarem com os outros setores e com a empresa.



Janeiro de 2020: equipe da UniFEQB durante o Simpósio de Desenvolvimento Profissional realizado no Clube Palmeiras UNIFEQB, antes da pandemia, onde receberam o prêmio nacional de gestão educacional -Divulgação/UNIFEQB.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Os obstáculos mediante ao trabalho em equipe.

Nossa realidade social sofreu grande turbulência nesses últimos anos, Foi necessária uma adaptação para organização dos meios de comunicação, pensando na

responsabilidade ética sobre o cotidiano e também na reconstrução do nosso dia a dia de maneira eficiente.

O estresse diante da pandemia e a dificuldade de adequar os colaboradores às mudanças na rotina que a nova realidade proporcionou foi um dos maiores desafios da instituição de ensino. Muitos tiveram que se adaptar à tecnologia para novas estratégias de ensino que ultrapassassem as dificuldades que a distância proporciona.

Muitas dificuldades para o trabalho remoto foram encontradas, desde a adequação ao novo ambiente de trabalho até a gestão da rotina pessoal, gerando desmotivação e um rendimento insatisfatório.

Ao decorrer da pandemia as adequações se tornaram rotina, fazendo que as novas condições tivessem melhor aceitação, rendimento profissional e crescimento pessoal.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Em uma longa jornada através do tempo, desde que os primeiros humanos andavam pela Terra, existia a comunicação e a escrita de uma forma única, o povo da época as desenvolveu.

As primeiras formas de comunicação humana encontradas datam de 8.000 anos a.C. onde os humanos representavam através de desenhos, objetos, pessoas e animais em paredes pintadas de cavernas como uma forma de mensagem.

Sendo uma forma aleatória de transmitir uma mensagem, não havia padrões, nem formas corretas de expressar os desenhos, e conseqüentemente, nem todos os humanos entendiam o que havia sido “escrito”.

As pinturas rupestres não são consideradas formas de escrita, entretanto, foi assim que ficou conhecido as primeiras formas de comunicação humana. Considerando que as pinturas rupestres não eram compreendidas por todos, ainda havia a necessidade de uma forma de comunicação escrita, de uma maneira que era essencial que as informações seriam compreendidas por todos os humanos da época, assim, deu-se início a primeira forma escrita, a cuneiforme.

Não muito diferente das pinturas rupestres, a escrita cuneiforme também era representada através de símbolos, entretanto, com padrões e regras, e por isso ficou sendo considerada a primeira forma de ortografia do mundo.

Tendo mais de 2.000 símbolos, a cuneiforme era considerada difícil, e seu principal uso foi na área de administração e contabilidade, pois era útil para anotar cálculos, transações e registrar os bens e propriedades.

É sabido que desde os primórdios da humanidade, a escrita vem sendo estudada e desenvolvida, quando no começo da humanidade, a boa comunicação dos homens das cavernas era importante para alertar os demais sobre possíveis perigos recorrentes. Não sendo muito diferente dos milênios passados, atualmente a boa comunicação ainda é fundamental para qualquer ambiente de trabalho.

Tanto no ambiente interno quanto externo, a boa comunicação se faz presente, no ambiente interno é necessário se precaver em diversos fatores, sendo feita uma pesquisa com dois colaboradores da UNIFEQB, empresa para qual dedicamos este trabalho acadêmico, eles relataram o funcionamento da empresa, e como é feita uma boa comunicação eficaz através dos meios tecnológicos que os colaboradores, e alunos da universidade têm acesso.

Sempre nos alertando sobre os cuidados que devemos ter ao elaborar uma mensagem escrita, ficou entendido que a comunicação escrita pode haver duplo sentido se não for bem elaborada e não havendo uma boa interpretação do receptor da mensagem.

Para tais ações, deve-se ter cuidado e algumas práticas para se seguir e conhecer bem o público com quem é direcionada a fala. Na UNIFEQB trabalham com os dois tipos de comunicação, a forma e informal, sabendo em quais momentos utilizar tais ferramentas.

É importante a necessidade de conhecimento e estudo sobre os nossos leitores, cada um tem sua maneira e interpretação, por exemplo, em uma instituição de ensino, como foi pontuado pelos colaboradores entrevistados, existe uma série de estratégias para alcançar o público alvo. A identificação deste público é o primeiro passo da estratégia, ter uma persona ou um público-alvo bem definido é importante para saber com quem direcionar sua fala e seus produtos sem ficar perdido no mercado.

A segunda etapa da estratégia é determinar os objetivos da comunicação, esta etapa trabalha muito com o sentido dos clientes, levando-o a diferentes estágios de disposição de compra No primeiro passo, o cliente precisa ter a consciência do produto,

em seguida, saber que ele existe e no que vai agregar. Dado os passos um e dois, o consumidor deve simpatizar pelo produto, e somente assim vai estar na quarta parte, o passo da preferência, onde deve-se destacar as qualidades do produto, no que vai ajudar, para então ir para o quinto passo e ter a decisão de compra.

Na terceira parte da estratégia para construir uma mensagem eficaz trabalha-se no próprio desenvolvimento da mensagem, onde a ideia principal é construir uma comunicação atrativa, despertar o desejo do consumidor e o levá-lo à compra. É importante atentar-se também a necessidade dos textos curtos e diretos, a mensagem exige contexto e significado, sem chances de haver dupla interpretação.

Em frente, na quarta parte para a estratégia, é preciso ter conhecimento dos canais de comunicação onde serão transmitidas as mensagens, qual o meio mais eficaz para a empresa trabalhar e sem passar do orçamento total proposto.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Comunicação eficaz é o ato de falar e ser compreendido, a boa comunicação dentro de um ambiente de trabalho vem sendo exigido cada vez mais dos colaboradores. Não somente dentro de ambientes corporativos, ser comunicativo no seu dia-a-dia pode ser de grande ajuda.

A contextualização da comunicação formal se faz como um todo, em um ambiente de trabalho obviamente iremos nos vestir formalmente para a área, e isso se faz também no modo que nos comportamos dentro da empresa. A comunicação formal é mais que apenas nosso modo de escrever ou falar, apesar de isso ter total peso para nosso público-alvo, é importante também se atentar ao nosso modo de comportamento diante do receptor da mensagem.

A comunicação formal dentro da empresa consiste nos relatórios e arquivos documentados, normalmente de uma forma padronizada as empresas costumam sempre ter consigo um modelo de ofícios e e-mails para serem enviados.

É importante ser formal, entretanto não se pode esquecer de ser entendido, por isso, ao escrever se deve atentar ao entendimento da mensagem, para que não haja uma má interpretação do receptor, e isso pode acabar gerando ruídos dentro do ambiente organizacional.

Com toda sua formalidade e estrutura, a comunicação formal é seguida de padrões e regras, já a comunicação informal foge completamente disso, com sua fluidez, não necessita de preparos, normas e padrões para serem seguidas, ela também é presente dentro de um ambiente de trabalho, entretanto de uma maneira distinta, a conversa informal pode ser feita entre qualquer colaborador para avisar de assuntos não importantes e que não necessitam de um comunicado formal.

Considerada a forma de comunicação que se tem mais influência dentre os funcionários, esse tipo de diálogo surge de maneira espontânea, entretanto, deve-se ficar atento a um possível começo de fofocas internas.

Como dizia Watanabe (2009):

“sendo todo tipo de relação social entre os colaboradores. É a forma dos funcionários obterem mais informações, através dos conhecidos ‘boatos e rumores’”

O rádio corredor, forma como ficou sendo conhecido as conversas que surgem dentro da empresa, são assuntos entre os colaboradores que podem tomar grandes proporções e ninguém mais pode afirmar se é verdade ou não. Sendo um tipo de comunicação informal, ela não é documentada e oficializada.

O telefone sem fio, pode estar presente dentro da empresa, por isso, deve-se ficar atento com assuntos paralelos que venham a surgir, podendo ser criado um grande problema para a organização, como representa a charge abaixo:



<https://blog.maxieduca.com.br/discurso-tipos/poder-do-boato/>

Apesar dos boatos, a comunicação informal não deve sair somente como vilã, ela é importante principalmente para expressar ideias e opiniões dos colaboradores dentro da empresa, ou sendo transmitido com estratégia, pode-se espalhar boas notícias.

Desde criança, somos preparados para falar em público em apresentações, tanto em trabalhos escolares, de um jeito mais formal, quanto para apresentações de teatro, ambiente mais descontraído e informal.

Em apresentações de trabalhos escolares, é normal a insegurança de falar, entretanto, quando se tem dominância e estudo no assunto, temos mais liberdade de apresentar para o restante da sala.

No ambiente organizacional, quando adultos, a apresentação diante dos colegas de trabalho não é muito diferente de quando criança na sala de aula, entretanto, com mais facilidade devido a preparação se tem maior confiabilidade no que se é apresentado. Para a apresentação de uma reunião, é normal ficar preocupado e nervoso, por isso, é importante conhecer o público para o qual irá se apresentar, e saber do que se está falando.

Reinaldo Passadori, especialista em comunicação verbal, indica que: “Falar com propriedade, segurança, técnica e objetividade faz com que o indivíduo marque presença e valorize o que sabe.”

Considerando os métodos acima, em entrevista com a UNIFEQB, empresa para qual fizemos este trabalho acadêmico, os colaboradores entrevistados afirmam que suas reuniões são rotineiras e prezam por usar os dois tipos de comunicação, formal e informal, sabendo utilizá-las adequadamente para as devidas ocasiões.

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

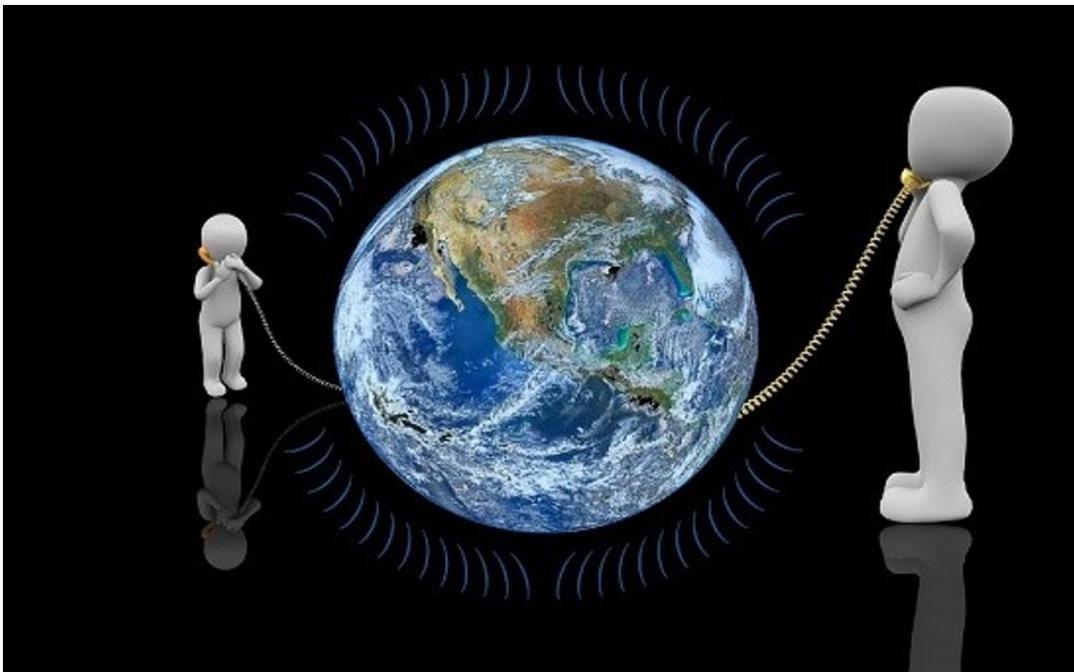
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

A forma mais refinada de comunicação é o que diferencia os seres humanos de todos os outros seres vivos. Temos a necessidade de falar com as outras pessoas, seja conversando verbalmente, seja escrevendo, fazendo sinais e etc.

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

Em nossa rotina diária a comunicação é parte importante de nossas vidas, e, para que ela seja eficaz, é necessário que haja o entendimento entre as partes. Explorar as características da comunicação e compreender como ela pode melhorar a sua vida em todos os aspectos é um grande passo. A comunicação por si só não é garantia de sucesso, para que ela aconteça de forma correta é preciso considerar:

- O emissor, que envia a mensagem;
- O receptor, que recebe a mensagem;
- O entendimento, resultado da comunicação;



É importante saber que a comunicação envolve não só o que é falado mas se atentar em como a mensagem é transmitida, dois diálogos acontecem em todas as conversas: um usa as palavras, e o outro, o tom de voz e as vezes, os dois combinam, mas muitas vezes, não.

Se faz necessário o entendimento entre as partes, sendo assim explorar as características da comunicação e a compreender pode melhorar as nossas vidas em todos os aspectos.

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

Na comunicação remota, é muito mais difícil você interpretar as reações do seu interlocutor, é preciso clareza, objetividade e coerência.

Na comunicação presencial, tenha atenção às suas reações e às do outro. Esteja 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 você tiver que explicar algo específico da sua área de atuação para uma pessoa leiga, evite o uso de termos técnicos — o que para você pode parecer simples para um leigo pode soar complexo.

O corpo fala e muito mais, existem três fatores que justificam e merecem nossa atenção quando tratamos sobre inteligência não verbal:



A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL FUNCIONA, PARA AMBOS OS LADOS: Como transformar uma ideia em uma oportunidade e entender como uma simples idealização pode se tornar algo real e produtivo:

- **Formação de opinião:** As pessoas formam uma opinião a seu respeito nos primeiros segundos. Antes de falar com alguém, puxe os ombros para trás e mantenha a cabeça erguida, assim você transmitirá uma mensagem de tranquilidade e energia.
- **Corpo alinhado:** mantenha sempre o corpo alinhado com o da outra pessoa, o contato visual e o sorriso. Quando romper o contato visual, jamais olhe para baixo, pois esse é um sinal de submissão ou insegurança.
- **Conexão pessoal:** mantenha a conexão. Durante a conversa, esqueça o celular, faça sempre contato visual e emita sinais positivos, como inclinar-se levemente para frente e acenar com a cabeça em sinal de concordância quando conveniente.
- **Impressão final:** Deixe uma impressão final positiva. Assim como você demonstrou tranquilidade e energia no início da conversa, a sua despedida deve ser marcante. Mantenha-se em pé, deixando a impressão de confiança e de alguém com quem se pode negociar no futuro.
- **A importância de ouvir:** Ouvir é um dos pontos mais importantes da comunicação, pois pode fortalecer ou destruir relacionamentos, o primeiro passo para ser um bom ouvinte é estar presente. Quando você está de fato presente, é possível ouvir o que o outro diz e reconhecer essa fala.

Busque uma conexão emocional, ao estar presente e ouvindo, tem maior possibilidade de entender a mensagem por trás das palavras. Isso permite ouvir e sentir o que o outro deseja dizer.

Se sua opinião for fortalecedora, ou seja, positiva, ótimo. Caso contrário, veja se você pode “atualizá-la”, isto é, encontrar o que é bom. Não se trata de concordar ou gostar de todos, mas de assumir a responsabilidade pelos seus julgamentos e perceber que a sua opinião pode influenciar alguém.

PARA OUVIR, É PRECISO: diminuir o ritmo, prestar atenção, ser e estar presente e conectar-se com as pessoas.

O PODER DAS PERGUNTAS: existem diferentes motivos para não fazer perguntas, mas saber fazer a pergunta certa no momento certo pode ser a chave para resolver um conflito.

O PRIMEIRO PASSO PARA FAZER PERGUNTAS: para fazer as perguntas corretas, primeiro você deve ser um excelente ouvinte.

É PRECISO FICAR ATENTO: tenha a humildade de reconhecer que não sabe algo e perguntar. Ao fazer perguntas, você pode abrir portas, ter novos aprendizados e melhorar o vínculo interpessoal.

OCASIÃO: É preciso estar atento ao tom da voz, ao tipo de pergunta, à sequência e à sua formulação, assim como prestar atenção na linguagem corporal.

Comunicação é uma habilidade essencial a ser desenvolvida, pois ela está presente em todos os aspectos da vida.

Na UNIFEOB a comunicação se faz eficaz através de um conjunto de medidas onde todos os colaboradores são instruídos e capacitados. Na medida em que se aplica um feedback tanto em grupo como individual as crises são sanadas e todos os direcionamentos são focados na parceria e melhor acolhimento ao colaborador, o que faz com que sua vivência no local de trabalho seja próspera e produtiva. As dificuldades de comunicação no cotidiano da empresa são tratadas como prioridade e de forma acolhedora, o que faz com que os que a possuem se capacitem ainda mais, trabalhando seu crescimento nos aspectos emocionais, profissionais e gestuais. Com treinamentos específicos e práticos desde a contratação.

Desde o início do ano de 2022, a reformulação de práticas, adequação de ambientes e ajustes de carga horária se fez necessária devido a retomada da rotina presencial após o período de pandemia., isso acarretou a mobilização de todos os colaboradores, responsáveis pela gestão e alunos, foi necessário e ainda vem sendo demandar total atenção ao emocional e novas necessidades que surgiram neste período.

Durante a entrevista os gestores Odivaldo Costa Paulo - Coordenador de backoffice e Andrea Zaia - Coordenadora de Tutoria, usaram como exemplo prático a primeira avaliação presencial após o período de dois anos, relataram como foi grande a demanda de ajustes para recepção e alocação dos alunos respeitando as novas normas e o quão foi emocionante a aplicação das provas e como todos se sentiram motivados em fazer o seu melhor cada vez mais para que tudo estivesse satisfatório.

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

Diálogo e comunicação possuem uma relação direta entre si, especialmente quando nos deparamos com o significado da palavra “diálogo”: ação de resolver algo por meio das palavras, o diálogo tem um importante papel na comunicação eficaz.

Existem vários tipos de conversa:

- Debate, existe a preparação dos argumentos, como acontece nos debates realizados pelos candidatos nas eleições, por exemplo.

- 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.

- Diálogo, esse tipo é o mais especial pois é aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições. Com tantos recursos tecnológicos para conversar com alguém, o diálogo presencial, olho no olho, está cada vez mais escasso. Mantemos relações superficiais, mas acreditamos que estamos prestando atenção no outro.

ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DO DIÁLOGO: o diálogo é algo tão produtivo, que pode, e deve, ser usado como forma de resolução de conflitos.

Do diálogo a ação :

- O diálogo organizado é uma solução na resolução de conflitos.
- Todos os participantes têm a oportunidade de se expressar.
- Cada um deve se sentir acolhido, respeitado e seguro para expor as questões.
- Toda interferência externa, como celulares ou conversas paralelas, deve ser evitada.
- A estrutura básica de uma roda de conversa é: Abertura, Desenvolvimento e Fechamento.

MAIS DIÁLOGO, POR FAVOR!

Imagine quanto tempo e energia poderiam ser poupados se o diálogo fizesse parte do nosso dia a dia. 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.

Diante do uso cada vez mais intenso dos recursos tecnológicos, o diálogo, muitas vezes, acaba sendo deixado em segundo plano, sobrepondo-se às relações humanas não virtuais.

Por optar em seguir suas diretrizes, função, propósito e sempre trabalhando em uma gestão horizontal a UNIFEOP, atua com um conjunto de técnicas e trabalha o sócio emocional, posicionamento grupal e individual, a comunicação diversificada focada nas particularidades de cada colaborador e/ou aluno, capacitação pedagógica e

além. O diálogo prevalece sempre, o bom senso e harmonia se tornam uma prática simples que resulta em engajamento e atingimentos muito positivos.

Ao utilizar o diálogo de forma coerente e funcional é possível transformar e até resgatar pessoas que não apresentam um bom desempenho e muitas vezes interferem negativamente na rotina de um departamento, o que pode abalar demais pessoas e interferir no desempenho deste setor. E é para reverter este cenário que os responsáveis se mobilizam por quantas vezes forem preciso até que este indivíduo esteja apto a retomar suas demandas e se sinta “acolhido”.

- **Tópico 3:** 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.

O OBJETIVO E O TIPO DO TEXTO: para uma comunicação eficaz, você precisa conhecer os diversos tipos de texto e qual deles é o mais adequado para cada situação. Entre os principais, podemos destacar cinco tipos de texto mais comuns no cotidiano:

NARRAÇÃO	Reprodução	A 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	Ponto de vista	A 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	Documentando um fato	O relato é o texto com o objetivo de documentar um fato, uma experiência ou percepções. Sabe quando alguém solicita a elaboração da ata de uma reunião ou o relatório de um trabalho? O tipo de texto adequado para essas tarefas é o relato.
EXPOSIÇÃO	Regras e estilos predefinidos	O texto expositivo é usado, principalmente, para fins acadêmicos, pois, 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 uma determinada área.
DESCRIÇÃO	Fazendo parte do cotidiano	Dependendo da sua área de atuação, esse gênero fará parte do seu cotidiano — por exemplo, é o texto que prescreve receitas. Outro objetivo dessa modalidade textual é a criação de manuais, regras, leis, orientações e instruções normativas.

Para estudar um texto é preciso se comunicar de forma escrita, se atentar a três elementos essenciais: Introdução, desenvolvimento, conclusão. O principal elemento da comunicação é o ser humano, com seus sentimentos, emoções, valores e percepções de

mundo, entretanto, a tecnologia possibilitou variados recursos para que possamos produzir um texto, como por exemplo os editores de texto simples (Word, Pages e Libre Office), Publicação em blogs e sites (Markdown) e Textos colaborativos(Google Docs).

O sucesso para a criação de um bom texto é definir parâmetros:

- Qual tipo de texto será produzido?
- O público receberá minha mensagem?
- De quais recursos preciso para fazer um bom trabalho?
- Boa formatação;
- Excelente apresentação visual;
- Coerência com o perfil do público.

Outra questão muito importante para o sucesso é se atentar à gramática e regras ortográficas, a revisão ortográfica é requisito de qualquer texto, uma simples troca de letras pode alterar não só o sentido da palavra, mas de toda uma frase, é ideal que você tenha um amplo conhecimento de gramática e ortografia.

LEITURA E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO: Apenas ler um texto não é suficiente é preciso interpretá-lo corretamente.

As formas de comunicação escrita na UNIFEOB se apresentam em diversos cenários: E-mail, Whatsapp, plataforma de ensino via fórum e e-mail interno, comunicados internos e externos com formas diversas de envio.

O que é efetivo, porém requer muita atenção na escrita em si, na questão de transmissão de forma correta da mensagem para que não haja entendimento distorcido que se precisa apresentar e uma gama de outras questões que precisam de total atenção, tanto nos comunicados formais como nos comunicados informais e por isso se faz uma revisão de todo conteúdo antes de ser compartilhado.

- **Tópico 4:** 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.

COMUNICAÇÃO VIRTUAL: MEIOS E PÚBLICO.

Entre os principais meios de comunicação virtual, estão as redes sociais, porém é importante lembrar que tudo o que é escrito on-line fica registrado e documentado:

PONTOS DE ATENÇÃO NA COMUNICAÇÃO VIRTUAL

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

Outro ponto de atenção é quanto ao conteúdo que é compartilhado, principalmente para não expor informações que possam prejudicar você e outras pessoas.



COMUNICAÇÃO VIRTUAL: FORÇA OU FRAQUEZA?

As diferentes gerações têm reações diversas quanto à comunicação virtual. 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.

Saber se comunicar e usar a comunicação para gerar benefícios para a vida é um privilégio do ser humano.

A UNIFEOB busca diariamente conciliar da melhor forma as questões da comunicação virtual às diversas gerações, pois nos dias de hoje ainda se tem muitas pessoas sem acesso às redes sociais e até mesmo a uma internet de boa qualidade. Além de falta de conhecimento para uso das mesmas e por estes exemplos se trabalham em várias frentes, divulgação e interação nas redes sociais juntamente com contato telefônico e o presencial.

O uso da comunicação virtual foi a melhor forma para se manter presente na rotina dos alunos e dos colaboradores durante a pandemia, é claro que foram preciso muitas adequações e principalmente muita disposição por parte de todos os envolvidos, devido a toda dedicação neste período os setores e as aulas foram possíveis.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Para a formulação do vídeo, dê início, a equipe em consenso optou em fazermos uma superprodução com efeitos e etc, porém durante a formulação do roteiro identificamos a necessidade de mostrarmos um modelo de comunicação mais “vivo” e foi assim que a ideia de relatar o que cada participante entende como uma comunicação efetiva e como ela pode promover uma pessoa tanto na sua reputação profissional como na sua reputação pessoal surgiu. Cada participante colocou seu parecer no formato de vídeo e um dos integrantes fez a edição, onde acreditamos que produzimos um conteúdo mais efetivo e que irá contribuir em muito para quem conhecer nosso projeto integrado.

Link: https://youtu.be/Dw_nGv5WXbc

4. CONCLUSÃO

Ao passar do tempo com a evolução dos seres humanos, a tecnologia e a socialização foram se adaptando juntamente com a comunicação entre os seres humanos e se moldando com o avanço dos tempos.

Atualmente, a comunicação vem sendo um dos principais meios para a melhor colocação na sociedade e no ambiente de trabalho, e para ser bem colocado nesses meios, essa é a principal ferramenta.

Com o crescimento da tecnologia tudo ficou mais acessível e dinâmico o que traz um avanço significativo para a comunicação de um modo geral, porém, com pontos positivos e negativos. As várias formas de comunicação abrem um leque de possibilidades onde o posicionamento tanto profissional como pessoal é primordial nos dias de hoje.

Como pontuado no P.I, em entrevista com os gestores da UNIFEQB, tivemos uma maior possibilidade para entender na prática sobre comunicação, tanto dentro da universidade, como no convívio pessoal, e a forma de utilizá-las de maneira eficaz.

Um exemplo pontual desta prática além de conhecer os costumes e vivências da instituição, este grupo de Projeto Integrado experimentou todo o processo e aprendeu as melhores técnicas de comunicação ao formular este trabalho acadêmico.

Expressando e formulando cenários representativos de acordo com o tema deste estudo, este grupo além de se capacitar ainda mais, compreendeu de forma clara e objetiva as diretrizes da UNIFEQB e o quão são realmente engajados em transformar vidas por meio da educação.

REFERÊNCIAS

Convictiva comunicação. O Peso da Comunicação escrita em uma organização.

Disponível em: <<http://www.convictiva.com.br>>

Comunicação empresarial - Debbie Mello Noble - Soluções educacionais integradas

DINIZ, Amanda Quinalha, SANTANA, Darcilene Carvalho, RODRIGUES, Mayara

Cassula. Comunicação Organizacional. Disponível em:

<<https://revista.univem.edu.br/REGRAD/article/view/427/348>>

Entrevista 01 - Colaboradores da UNIFEOB <[nsz-jgbw-jpj \(2022-06-0116:09GMT-7\)](#)>

Entrevista 02 - Colaboradores da UNIFEOB

<<https://drive.google.com/drive/folders/1hl4Zws0FrDB0egMVJqwGEc1QNmpCsoc?usp=sharing>>

FIA Business School. Técnicas de apresentação: 15 estratégias de especialistas.

Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/tecnicas-de-apresentacao/>>

FERNANDES, Márcia. História da Escrita. Disponível em:

<<https://www.todamateria.com.br/historia-da-escrita/>>

JORNAL O MUNICÍPIO

<<https://www.omunicipio.jor.br/wordpress/2020/08/03/unifeob-recebe-premiacao-nacional-pela-terceira-vez/>>

JOVANA, Samanta. O que é uma Comunicação Eficaz e o que ela

pode fazer por negócios? Disponível em:

<<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/>>

LEMOS, Alessandra. A importância da comunicação escrita no ambiente corporativo.

Disponível em: <<https://servicos.capesesp.com.br/>>

MARQUES, José Roberto. A importância da comunicação eficaz nas organizações.

Disponível em:

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>>

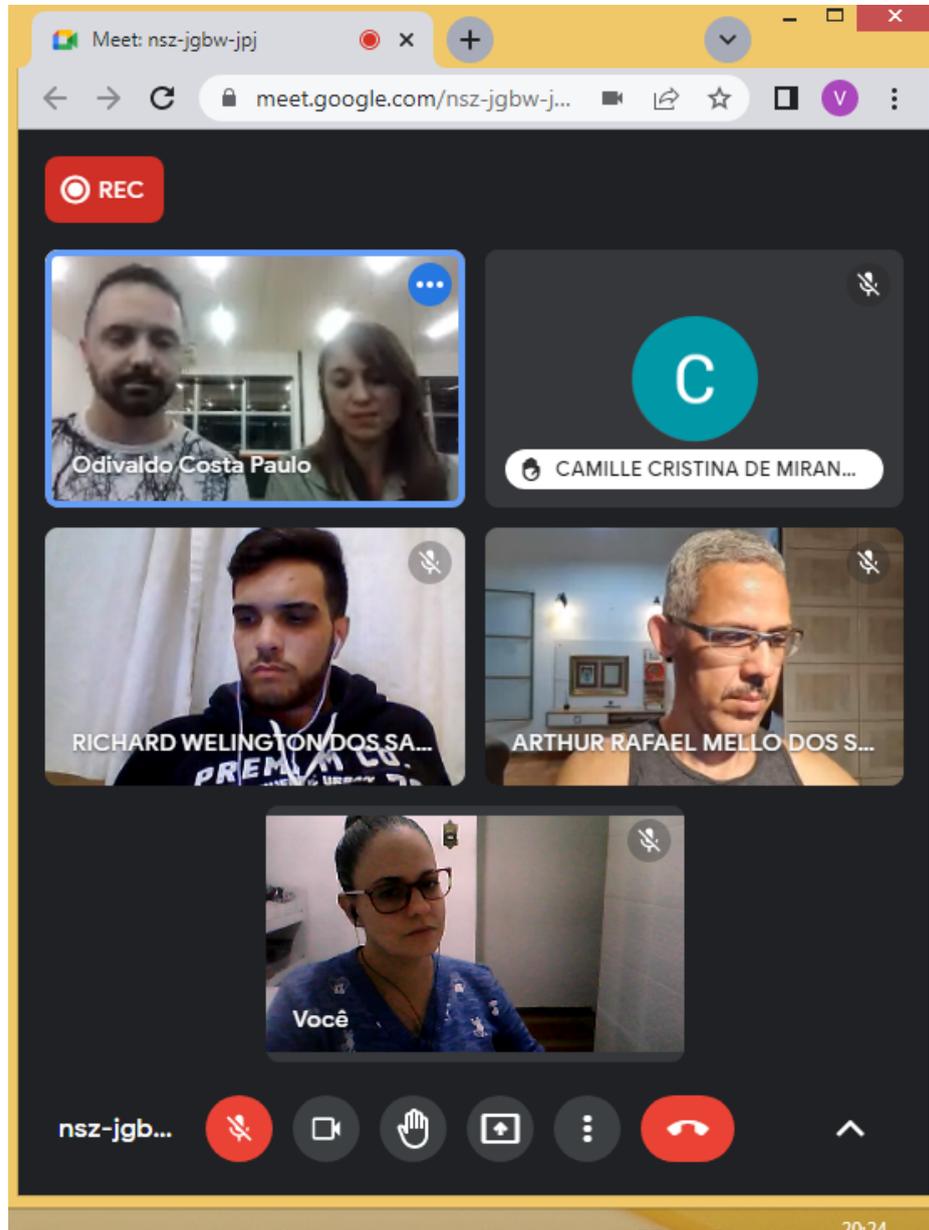
Portal Educação. Tudo sobre comunicação escrita. Disponível em:
<<https://blog.portaleducacao.com.br/tudo-sobre-comunicacao-escrita/>>

Super Atualizado. Comunicação informal nas empresas – Como trabalhar com a rádio corredor. Disponível em: <<https://superatualizado.com.br/comunicacao-informal/>>

UNIFEOB. Conteúdo da Apostila Plataforma de Estudos:Apostila - Comunicando de Forma Eficaz. Disciplina: Projeto Integrado Comunicação e Comportamento Empresarial

VAIANO, Maria Clara, Trabalho em equipe: entenda a importância, como promover e veja as principais dicas para aperfeiçoar na sua empresa! Disponível em:
<<https://www.pontotel.com.br/trabalho-em-equipe/>>

ANEXOS



<https://drive.google.com/file/d/1zH_xgMVokpjhutvVIQS4PUwV0UxsdhMy/view?usp=sharing>

Em entrevista virtual com os gestores do UNIFEQB ONLINE: Odivaldo Costa Paulo - Coordenador de backoffice e Andrea Zaia - Coordenadora de Tutoria.



<<https://drive.google.com/drive/folders/1h4Zws0FrDB0egMVJqwGEc1QNmpCsoc-?usp=sharing>>

Em entrevista presencial com o Gerente de RH UNIFEOB: Danilo Doval.