



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS - EAD

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - EAD

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUAÍ

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS - EAD

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS - EAD

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUAÍ

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Alexandre Bueno de Camargo, RA 1012021100061

Letícia Miguel dos Santos, RA 1012021100379

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	7
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	11
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	15
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	22
4. CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIAS	24
ANEXOS	26

1. INTRODUÇÃO

Para a realização desse Projeto Integrado, a empresa escolhida foi a Prefeitura Municipal de Aguaí. Hoje ela conta com mais de oitocentos funcionários efetivos além dos funcionários de empresas terceirizadas e funcionários que prestam serviços mediante as Organizações da Sociedade Civil (OSCs). Pretendemos mostrar como acontece a administração pública, uma vez que para a realização de pequenas tarefas como a zeladoria de uma praça, essa exige uma comunicação eficaz entre os colaboradores de diversos setores, para que estes formem uma equipe comprometida para a realização das tarefas necessárias. E como o prefeito age diante dos conflitos do dia a dia.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUAÍ**, situada na Avenida Olinda Silveira Cruz Braga, 215, Parque Interlagos, Aguaí/SP, CEP 13.863-230, inscrita no CNPJ: 46.425.229/0001-79, atua na área de Administração Pública e a partir de 2017 a Lei 2642 de 06 de janeiro de 2017 reorganizou a administração direta da Prefeitura em 10 Secretarias, que atendem pelos seguinte nomes: Gabinete do Prefeito; Secretaria de Negócios Jurídicos; Secretaria de Fazenda; Secretaria Municipal de Administração; Secretaria de Educação, Esportes e Cultura; Secretaria Municipal de Saúde; Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo; Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Família; Unidade de Controle Interno; Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial. Totalizando 876 servidores efetivos, 20 Servidores Comissionados e 1 Agente Político, em regime de Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Toda empresa tem suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional, sendo que esta última é a que baliza os comportamentos que os profissionais devem ter neste ambiente. Entretanto, existem ainda outros fatores importantes para a formação dos resultados e a satisfação do capital humano.

Os colaboradores de uma empresa representam o sistema social que a compõem, e tanto o ambiente interno (organização) como o externo (sociedade) influenciam os seus comportamentos.

Como as empresas são compostas por pessoas com vivências, ambições e motivações tão distintas, é necessário estudar o comportamento humano no trabalho para saber lidar com todas as questões que envolvem os colaboradores da organização. Neste artigo, você vai conhecer alguns dos pilares básicos que devem nortear as atitudes das pessoas nesses ambientes.

MOTIVAÇÃO - pode ser caracterizada por um impulso interno que nos leva à ação e parte de uma interação entre a pessoa e o ambiente. Todos os seres humanos têm as suas próprias motivações, advindas dos seus valores e crenças, o que não é diferente na vida profissional. Assim, ao investir em motivação, os gestores podem elevar a produtividade dos colaboradores e o interesse pelo trabalho desenvolvido.

RESPONSABILIDADE - é um traço essencial do comportamento humano nas organizações. É por meio dela que os colaboradores asseguram os seus líderes e colegas de que farão a sua parte, de que cumprirão as suas tarefas com qualidade e de que respeitarão os prazos que foram determinados.

DISCIPLINA - é a capacidade que o profissional deve ter para terminar tudo aquilo que ele começa, ou ao menos que possa pedir ajuda ou delegar a tarefa a um colega, caso não seja possível concluí-la. O importante é que ele aponte soluções para os problemas que encontrar e não deixe as situações pela metade.

DIÁLOGO E BOM RELACIONAMENTO INTERPESSOAL - a comunicação é um fator-chave para o trabalho em equipe onde podemos identificar problemas, propor soluções, fazer sugestões, tirar dúvidas, pedir ajuda, compartilhar conhecimentos, dar feedbacks, enfim, expor ao grupo aquilo que estamos fazendo. Por isso o diálogo é a melhor maneira de resolver qualquer mal-entendido. Uma boa conversa, franca, tranquila, com uma comunicação clara e no canal adequado certamente é o melhor jeito de prevenir e/ou consertar erros. Além disso, a comunicação empática e sem julgamentos favorece o respeito, a educação e a cortesia, o que permite um bom relacionamento entre todos os colegas.

DEDICAÇÃO - para que as organizações possam efetivamente prosperar e para que o próprio colaborador possa progredir em sua carreira, não basta fazer, é preciso fazer bem feito. Isso nos leva ao conceito de dedicação, que nada mais é do que dar o melhor de si em todas as suas atividades, mesmo as que não pareçam tão importantes. Ser atencioso, agir com cuidado, mitigar riscos, corrigir erros e dar o melhor de si em suas tarefas é essencial.

FOCO - significa concentrar a sua dedicação em uma única atividade de cada vez. Você já tentou redigir um relatório para a sua empresa enquanto bate papo com o colega e navega pelas redes sociais? Isso certamente seria difícil, e a qualidade do trabalho cairia, pois o seu cérebro não dá conta de três atividades diferentes competindo pela sua atenção. Assim, defina a sua prioridade e deixe as distrações para outro momento. Isso é ter foco!

ADAPTABILIDADE E EVOLUÇÃO CONSTANTE - adaptar-se às novas tendências do momento também é importante e envolve acompanhá-las e estudar continuamente para que ninguém fique “ultrapassado” no conhecimento. Por isso, todo profissional precisa evoluir de forma constante, sem jamais deixar de progredir, de aprender, de estudar, de participar de eventos, de realizar cursos e treinamentos etc.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL - é uma das competências comportamentais que mais precisam ser desenvolvidas. Ela diz respeito à capacidade de uma pessoa de identificar o que sente, reconhecer as causas da sua emoção, administrar a sua intensidade e agir no sentido de resolvê-las, caso sejam emoções negativas. Por isso, qualquer pessoa que aprende a lidar com a raiva, com a tristeza, com a crítica, com a rejeição, com a frustração, com medo e com a ansiedade é uma pessoa emocionalmente

inteligente. Isso não significa ignorar ou reprimir esses sentimentos, mas ser capaz de “descarregá-los” de forma construtiva e dar respostas saudáveis diante deles. Isso permite que você se proteja sem prejudicar ninguém. Por isso, pessoas emocionalmente inteligentes frequentemente são as que melhor conduzem os seus relacionamentos interpessoais dentro das organizações.

O comportamento humano nas organizações é um fator complexo, já que depende do desenvolvimento contínuo de diferentes competências, como as que citamos acima. Contudo, dependendo da cultura da organização, diversos outros fatores podem ser incluídos nessa lista, como a criatividade, a liderança, a capacidade de negociação e o bom humor.

O importante é que nunca deixemos de nos desenvolver nesses aspectos comportamentais, bem como nos saberes técnicos das nossas respectivas profissões!

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

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 tem a junção dos mais diferentes talentos e trabalham em harmonia mesmo com as diferenças. A dedicação e o esforço de cada um devem ser direcionadas 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, vai surgir uma necessidade sua que precisará de mais cabeças pensantes.

Qual a importância do trabalho em equipe para o profissional?

O profissional que souber trabalhar em equipe também consegue desenvolver suas tarefas diárias com 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 e para a empresa 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.

Como estimular o trabalho em grupo?

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.

Principais habilidades para desenvolver um trabalho em equipe

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.

1 – 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.

2 – 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.

3 – 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.

4 – 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.

Como sugerido, fizemos uma entrevista com o Prefeito Municipal de Aguaí, o sr. José Alexandre Pereira de Araújo, identificamos que a estrutura da Prefeitura Municipal de Aguaí, possui um organograma mecânico, pois é caracterizado por regras definidas, comandos hierárquicos, além do controle e coordenação nos procedimentos e objetivos. Segue abaixo algumas perguntas realizadas na entrevista:

1. Qual a missão, visão e valores da empresa?

Missão - Garantir a melhoria da qualidade de vida do cidadão Aguaiano, promovendo uma gestão eficiente dos recursos e políticas públicas, e o fiel cumprimento dos princípios constitucionais da administração pública.

Visão – Ser reconhecida por uma gestão transparente, humana participativa e ser referência na prestação de serviços à população. Promover o desenvolvimento sustentável, social e econômico.

Valores – competência, respeito, ética, eficiência e responsabilidade social, visando construir um futuro melhor com a garantia dos direitos e deveres de todos os cidadãos.

2. Se a empresa concede benefícios ao trabalhador e quais são. (ajuda a entender sobre o ambiente organizacional)

A Prefeitura não concede benefícios aos trabalhadores. Hoje, trabalha no regime CLT e está em tramitação na Câmara Municipal para que se torne estatutário, se conseguir, ao invés de recolher o FGTS, foi acordado com o Sindicato dos Trabalhadores, que iria ter o benefício do auxílio alimentação. Pois hoje, com a baixa arrecadação a prefeitura não tem margem para poder conceder esse benefício, pois precisa respeitar o limite prudencial com despesa de pessoal, conforme artigo 169 da CF.

3. A empresa tem procedimentos e políticas formalizadas? Quais?

Sim, hoje a Prefeitura Municipal conta com plano de carreira para o magistério e para a guarda civil municipal, mas está com uma empresa contratada para reorganizar a estrutura de cada setor municipal e a formalização do plano de carreira para todos os servidores municipais. Além de que cada setor/secretaria hoje possui os gerentes técnicos, para auxiliar nas metas que precisam ser atingidas.

4. Essas políticas e/ou procedimentos, como os gestores veem, contribuem para as estratégias organizacionais?

Sim, pois motiva os funcionários a terem uma progressão na carreira pública.

5. A empresa apresenta um bom clima organizacional? Como é medido?

Após alguns treinamentos e capacitações, hoje a Prefeitura apresenta um bom clima organizacional, e esse é notado quando alguma secretaria apresenta alguma dificuldade e as equipes se reúnem para ajudar na melhor solução. Outro fator importante também são as comissões e os conselhos municipais que hoje são ativos.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe, esses processos dentro de uma organização são permeados por relações entre pessoas. Dessa forma, os colaboradores são dependentes mutuamente, ou seja, precisam uns dos outros para conseguir realizar suas funções.

Bons resultados dificilmente são possíveis de se alcançar sozinho, principalmente dentro de ambientes corporativos, que costumam envolver diversas áreas e setores. Os profissionais do setor de vendas precisam dos colaboradores do setor de produção, que por sua vez, dependem de um gestor de processos e assim em diante.

Se um funcionário não estiver disposto a trabalhar em equipe, isso pode ser prejudicial para a produtividade da empresa e pode afetar os demais colaboradores ao seu redor. Isso ocorre porque a desmotivação é contagiante. Um membro desmotivado, que faça críticas, reclamações ou, ainda, ironize e provoque outros trabalhadores, pode afetar gravemente o ambiente de trabalho, essas atitudes também influenciam a produtividade e a vontade de realizar trabalho em equipe dos demais membros. A empresa, ao se deparar com esse tipo de ação, deve buscar dialogar com esse determinado funcionário para entender quais fatores estão gerando seus comportamentos.

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar:

- individualismo
- diminuição na produtividade da empresa

- prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões
- conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo)
- desmotivação dos demais funcionários
- frustrações nos demais membros.

As causas das dificuldades em se trabalhar em equipe dependem do contexto de cada realidade. Porém, há alguns fatores que são mais comuns e com muita frequência, são vistos problemas com raízes no individualismo. Além disso, indivíduos que têm baixa tolerância à frustração costumam não conseguir trabalhar em equipe.

Outra problemática bastante encontrada é a má gestão da empresa sob as relações interpessoais que ocorrem durante as atividades em equipe, muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e como as atitudes desses podem afetar toda a produtividade da empresa.

Individualismo - o individualismo é uma característica que tem crescido no mundo atual. Com o avanço da tecnologia e do urbanismo nas grandes cidades nos deparamos, várias vezes, sozinhos. Muitas tarefas podem ser resolvidas de forma individual, apenas com a ajuda de um smartphone. Até o lazer tem se tornado mais solitário, atualmente, pode-se assistir a um filme em seu notebook pessoal e a imagem da família reunida em frente a televisão vai se tornando cada vez mais distante. Dessa forma, é natural que estejamos cada vez mais condicionados a não compartilhar nossas experiências e tenhamos mais conflitos em trabalhar em equipe. Essas dificuldades têm raízes na comunicação, na timidez, na baixa autoestima, na dificuldade de se envolver e de se posicionar em grupo.

Frustrações - o individualismo acaba gerando frustrações. Pois, certos desejos não são supridos e, como estamos acostumados a lidar com tudo individualmente, nos sentimos frustrados. Há quem não saiba lidar com o sentimento de impotência ao ver suas expectativas serem frustradas. Porém, é preciso lidar e aceitar a opinião dos demais, para que o trabalho em grupo aconteça.

Falta de atenção da empresa - uma empresa que não se atenta para questões da gestão de Recursos Humanos (RH) pode ter problemas em relação ao trabalho em equipe. O setor de RH é responsável por utilizar habilidades e métodos com o objetivo

de observar os comportamentos dos membros e gerenciá-los de forma positiva. Essa forma de gestão irá orientar os colaboradores e pensar em conjunto, sobre formas de potencializar seus talentos, alinhando-os com os objetivos da empresa.

Continuando com a entrevista com o Prefeito Municipal, ele relatou que no início de seu mandato havia muito individualismo entre os funcionários e que após diversas reuniões com as equipes e alguns treinamentos, hoje o ambiente de trabalho mudou significativamente. Abaixo algumas perguntas enviadas aos gestor:

6. Quais fatores a empresa considera que contribuem para o ambiente motivador na empresa? E qual fator a empresa atribui para a motivação individual do trabalhador?

Acredito que a motivação seja para apresentar boas condições para a população, uma vez que todos são usuários dos serviços públicos. Desde atividades de lazer a coleta de lixo. É necessário ter comprometimento e responsabilidade com o serviço que está executando.

7. A empresa tem processo de trabalho formalizado? Como esse processo de trabalho é informado ao trabalhador, ou seja, como ele aprende sobre suas atividades e responsabilidades?

Sim. Com tantas mudanças na legislação pública, o servidor municipal sempre é treinado por alguém mais velho do setor, além de participar de cursos e treinamentos, para efetuar suas atividades com excelência.

8. Como a empresa lida com o stress e possíveis conflitos no dia a dia? Quais as principais causas? Como é resolvido?

Buscando ajuda, pois as principais causas dos conflitos são o aumento de demanda do serviço, com poucos funcionários e curto prazo para a execução.

9. Quais mudanças poderiam ser desenvolvidas de forma a impactar positivamente o negócio da empresa?

Uma mudança significativa seria a mudança de regime contratual para o estatutário e conceder melhores benefícios aos servidores municipais além de ter um plano de carreira para todos os servidores.

10. Restrições no negócio demandam alternativas e tomada de decisão. A partir das restrições ou desafios, como a empresa toma suas decisões, tem estratégia para isso?

Sim, as decisões são tomadas a partir de reuniões semanais com todos os secretários municipais e a partir dessa, buscamos a melhor solução para todos. Um exemplo de restrição é a diminuição dos repasses para a administração e sempre com o aumento de demanda e necessidades da população.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é, antes de tudo, uma forma de comunicação interpessoal. Assim, ela conserva algumas características interativas da conversação, visto que, pode ser considerada como uma conversa entre pessoas distantes. Contudo, é preciso destacar que é imprescindível levar em consideração o meio e os receptores daquela mensagem, já que se a informação não for escrita de forma clara, o leitor pode não interpretá-la de forma certa. A dificuldade da comunicação escrita está no fato de, talvez, o receptor não conseguir identificar o tom desejado de quem escreveu a mensagem ocasionando um grande problema.

A tecnologia proporcionou avanços na comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para nos auxiliar a corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizar tempo no envio e recepção das mensagens.

Por outro lado, escrever também pode ser algo complexo. Equipes cada vez mais enxutas, excesso de tarefas a realizar, grande volume de informações desafiam nosso cotidiano e nos levam a ter pouco tempo para planejar e elaborar os textos como provavelmente gostaríamos de fazer.

1. Escrever não é falar

O primeiro ponto que devemos observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

2. Seja profissional e cordial

Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante. Ser objetivo, e tratar

diretamente dos assuntos importantes ao negócio e às relações de trabalho, mostra respeito com o leitor e evita constrangimentos.

3. Primeira pessoa, sempre

Escreva na primeira pessoa do singular ou do plural. Evite expressões que despersonalizam a comunicação como: recomenda-se, o departamento recomenda, é recomendável. Além disso, evite mudar de abordagem no meio do texto: se começar com recomendamos, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

4. Fale a linguagem do leitor

Um bom texto deve ser escrito para o outro, o leitor, que precisa ter respeitados seu repertório, necessidades de informação e de direcionamento. No entanto, é preciso cautela, pois podemos ter leitores diferentes. As pessoas são únicas e têm necessidades diferentes de informação, detalhamento e explicações. Além disso, recebem e entendem as informações seguindo seu jeito de pensar e suas expectativas.

5. Regras de etiqueta

O e-mail é um documento empresarial como qualquer outro. Apesar da rapidez em enviar/receber a mensagem e da proximidade que há com o leitor, ele deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo que regem as relações nos negócios.

Tenha força nos argumentos e exposição de ideias de forma estruturada, confiante e congruente. Estabeleça uma comunicação escrita assertiva, segura e cordial para se chegar a resultados positivos e relacionamentos cada vez mais saudáveis.

Saiba como evitar distrações e desgastes criados por comunicação escrita incerta ou inadequada à situação e ao momento.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma comunicação eficaz no cenário organizacional pode ser entendida como aquela que transforma a atitude das pessoas. Se a comunicação apenas muda suas ideias, mas não provoca nenhuma mudança de comportamentos, então ela não atingiu seu resultado. Assim, quando falamos em comunicação eficaz, estamos falando daquela que atinge com efetividade seu objetivo, que é transmitir uma mensagem com clareza, utilizando os mais diversos tipos de canais de comunicação para isso. Ou seja, basicamente é quando o emissor passa uma informação ao seu receptor e este entende a mensagem exatamente como ela foi transmitida, sem acrescentar nada a mais ou a menos à sua interpretação.

Elementos que compõem a comunicação eficaz:

- **Emissor:** responsável por transmitir a mensagem com todas as informações necessárias para que haja o entendimento efetivo desta;
- **Receptor:** trata-se de quem recebe a mensagem e faz a sua interpretação;
- **Linguagem:** aqui estamos falando dos códigos de linguagem que são utilizados para que haja a transmissão correta das informações;
- **Mensagem:** é basicamente o conjunto de informações transmitidas.

A junção de todos esses elementos, faz com que a comunicação aconteça de forma verdadeiramente eficaz nos mais diversos contextos, principalmente no empresarial.

Por falar em mundo corporativo, é necessário lembrar que a boa comunicação nesse ambiente é bastante dinâmica. Ela não é realizada apenas por meio de conversas, formais e informais, telefonemas e reuniões. Ela está presente desde a pausa do café até a emissão de documentos importantes. Além disso, há também a utilização de ferramentas de comunicação escrita – como e-mail, memorandos e circulares, por exemplo – que fazem parte do dia a dia de qualquer organização atualmente.

Por isso, saber escrever de forma clara e objetiva, assim como se comunicar de forma geral, utilizando todos os meios, é fundamental para o desenvolvimento das demandas. Nesse sentido, investir em uma comunicação eficaz não é somente investir

em comunicações verbais, uma vez que esta envolve também as comunicações não verbais.

Lembre-se sempre que um bom profissional deve saber planejar e esquematizar suas ideias para transmiti-las de forma eficiente e serem entendidas corretamente por aqueles que receberem essas mensagens.

Na entrevista, o Prefeito Municipal expôs que realiza reuniões com os dez secretários no mínimo uma vez na semana, pois ele acredita que a comunicação e a troca de informações entre pessoas do mesmo nível hierárquico contribui para uma boa liderança e evita possíveis lacunas na administração. Nessas, são abordados diversos temas, mas o principal é como cada secretário e suas equipes têm realizado as ações estipuladas no plano de governo, pois afinal a população o escolheu mediante tal documento. Com o intuito de dar e receber feedbacks, ele realiza lives todo mês a fim de mostrar como está caminhando o seu governo, onde ele aborda todos os temas relacionados com a administração mostrando não apenas as benfeitorias realizadas, mas como as dificuldades encontradas no caminho, a exemplo as reformas nas praças da cidade e o vandalismo, ou até mesmo as dificuldades em algumas licitações, procurando sempre explicar de forma clara e objetiva que tudo na administração requer o cumprimento de prazos. Em suas lives, ele procura deixar o chat aberto para que a população possa explanar suas opiniões.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

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

A comunicação está presente em todas as etapas da vida do ser humano, e para se ter uma comunicação eficaz, o que o emissor deseja transmitir precisa ser entendido pelo receptor corretamente, o que é um grande desafio dentro do ambiente organizacional.

É necessário ter em mente que não é somente o que você diz que terá impacto no outro, mas como você diz, lembrando sempre que a comunicação envolve 3 importantes fatores: a sua linguagem corporal, o tom da voz e o volume da voz.

Outro fator importante na comunicação seria as emoções, pois elas têm papel fundamental, uma vez que o princípio da comunicação não é o que você diz, mas o que o outro entende. Para interpretar as reações do seu interlocutor é preciso ter clareza, objetividade e coerência.

Existe também a comunicação não verbal, e uma dica é o seu corpo precisa estar alinhado à sua fala. As pessoas formam uma opinião a seu respeito nos primeiros segundos, então é necessário organizar a postura para que possa transmitir uma mensagem de tranquilidade. É necessário ainda manter a conexão, esquecendo o celular e sempre com contato visual durante a conversa.

A comunicação eficaz envolve saber ouvir, falar, escrever, ler e interpretar, mas além disso pode incluir analisar sinais, comportamentos e observar entrelinhas. Comunicar-se é um aprendizado constante.

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

Existem vários tipos de conversa, e o diálogo é aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições.

O diálogo requer envolvimento, empatia e atenção e não cabem “verdades”, mas percepções individuais sobre determinado assunto, e tratando-se de percepções não existem certo ou errado, verdade ou mentira. É o sentimento e a visão de mundo de alguém envolvido e disposto a resolver algo por meio das palavras.

Quando estiver em grupo é importante respeitar o espaço de todos e todos devem ter: o espaço para a fala, o respeito ao que foi exposto, a segurança para expor ao grupo de ideias, e, principalmente, a atenção de todos.

O diálogo é o caminho para o desenvolvimento pessoal, profissional e a chave para um mundo mais tolerante, acolhedor e mais humano.

Um exemplo do diálogo como desenvolvimento pessoal e profissional, são quando de forma informal existe a troca de experiência dentro do ambiente organizacional da empresa, onde pode expor as dificuldades e as soluções encontradas ao desenvolver algum projeto.

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

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

Para uma comunicação eficaz, você precisa conhecer os diversos tipos de texto e o mais adequado para cada situação. entre os principais, podemos destacar cinco tipos de texto mais comuns no cotidiano que são: a narração, a argumentação, o relato, a exposição e a descrição.

Ao escrever um e-mail, por exemplo, a estrutura geral será basicamente a mesma: introdução, desenvolvimento e conclusão e além disso é importante criar frases curtas e parágrafos pequenos e o mais importante é ter uma ortografia impecável. Esses são detalhes e técnicas que garantirão uma comunicação escrita eficaz.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual está presente principalmente nas redes sociais. É importante lembrar que tudo o que é escrito online fica registrado e documentado. Por isso é fundamental ter atenção à linguagem utilizada, ao conteúdo compartilhado e ao receptor.

É importante ter atenção para não expor informações que possam prejudicar você nem outras pessoas. Porque, além de evitar que essas ferramentas lhe tragam tristezas, é necessário também evitar que você seja o agente causador de mal estar nos outros.

As redes sociais podem ser grandes aliadas na comunicação virtual, mas não podem substituir integralmente um bom diálogo presencial.

A comunicação é um privilégio do ser humano. Ela nos permite resolver conflitos, fazer amigos, conhecer pessoas, crescer profissionalmente e nos desenvolver como pessoas. Um exemplo de comunicação virtual eficaz, na empresa utilizada para o Projeto integrado é as publicações de utilidades públicas no site e nas redes sociais da prefeitura, pois essas precisam ser claras e objetivas, atingindo toda a população, podendo ter inúmeras interpretações.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Projeto voltado com dicas e sugestões de como obter uma boa comunicação entre as equipes de uma organização, com o objetivo de criar e fortalecer a cultura organizacional da empresa.

<https://www.youtube.com/watch?v=xH6o1SxKBRc>

#edn_online

4. CONCLUSÃO

Nesse projeto integrado, nos ajudou a perceber como o comportamento e a comunicação dentro do ambiente organizacional da empresa é importante. No caso da Prefeitura Municipal, durante entrevista, houve o relato de que no início de 2017 quando o prefeito atual foi eleito a grande dificuldade encontrada foi a falta de comunicação entre os setores e o individualismo, a exemplo, para a contratação de uma empresa prestadora de serviços, os setores não tinham o hábito de se reunir, e cada um dentro de suas especialidades para agir de forma unida e obter sucesso na contratação, esquecendo muitas vezes que os serviços seriam importantes para a população. Após reuniões periódicas, capacitações e implantação de sistemas integrados e protocolos digitais, hoje existem equipes comprometidas para oferecer bons serviços à população.

Foi necessário um planejamento estratégico, com integração da estrutura empresarial, além de incentivos e controles e da reorganização das unidades operacionais. Diante do exposto, constatamos que líderes eficazes também são comunicadores eficazes e que hoje, dentro da Prefeitura Municipal, existe uma gestão de livro aberto, onde se compartilha todas as informações com todos os funcionários independente do nível ocupado dentro da administração.

REFERÊNCIAS

Comportamento humano nas organizações:
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>

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

Importância do trabalho em equipe:
<https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/>

Importância do trabalho em equipe para sua empresa:
<https://www.oitchau.com.br/blog/a-importancia-do-trabalho-em-equipe-para-sua-empresa/>

Trabalho em equipe: <https://www.fm2s.com.br/trabalho-em-equipe/>

Trabalho em equipe e não em equipe:
<https://gestaodepessoasrh.wordpress.com/2010/02/18/trabalho-em-equipe-e-nao-em-%E2%80%99Ceuquipe%E2%80%9D/>

Comunicação escrita eficaz nas empresas:
<https://integracao.com.br/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>

Comunicação escrita no ambiente corporativo:
https://servicos.capesesp.com.br/campanhas/informecapesesp/educacao_8/a-import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-escrita-no-ambiente-corporativo.html

O peso da comunicação escrita em uma organização:
<http://www.convictiva.com.br/artigos/o-peso-da-comunicacao-escrita-em-uma-organizacao/>

Importância da comunicação eficaz nas organizações:
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>

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

O que é comunicação eficaz:
<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/#:~:text=Uma%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20eficaz%20%C3%A9%20quando,metade%20ou%20de%20ma neira%20errada.>

Comunicação entre equipes de trabalho:
<https://ucj.com.br/blog/comunicacao-entre-equipes-de-trabalho/>

ANEXOS