



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PORTO SEGURO

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO / CIÊNCIAS CONTÁBEIS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

PORTO SEGURO

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Aline Cândido Pereira, RA 1012021200

Gesner de Souza Ribeiro, RA 1012021100223

Millena Camille Soares, RA 1012021200269

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	4
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	5
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	10
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	12
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	15
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	17
4. CONCLUSÃO	18
REFERÊNCIAS	19
ANEXOS	20

1. INTRODUÇÃO

Por meio deste trabalho, buscamos fazer um resumo sobre a comunicação entre equipes, no contexto organizacional, de uma empresa no mercado.

Neste projeto integrado foi elaborado um estudo sobre a implantação da comunicação e os possíveis impactos sociais da implantação desta ação. O estudo terá como base para a elaboração das pesquisas a empresa Porto Seguros, empresa a qual trabalha no ramo de seguros.

Será abordado a importância do comportamento humano, trabalho em equipe e a comunicação escrita e oral. Pois em uma boa empresa, deve ter-se, uma boa comunicação empresarial.

Ao final do trabalho realizado pela equipe será confeccionado um vídeo onde cada integrante da equipe dará sugestões de boas práticas de algo que possa ser utilizado na prática pela sociedade, onde os integrantes abordaram dicas sobre como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Porto Seguro é uma empresa brasileira, atuante no ramo de seguros. Localizada na cidade de São Paulo, foi fundada em 1945, pelos diretores e acionistas do Banco Brasileiro de Descontos (Bradesco), José Alfredo de Almeida, José da Cunha Júnior, José Andrade de Sousa e Amador Aguiar (Diretor Gerente do banco). Atualmente é reconhecida como uma das maiores seguradoras do país, por sua atuação nos segmentos de Seguros, Saúde, Negócios Financeiros e Serviços.

A Porto Seguro é composta por 27 empresas, tem cerca de 13 mil colaboradores, e atende a uma base de 8,4 milhões de clientes, por meio de uma rede de 35 mil

corretores e 12 mil prestadores de serviços. Ela é considerada a 16ª marca mais valiosa do país.

Ela realiza iniciativas em sintonia com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), agenda global da Organização das Nações Unidas (ONU) com metas para serem cumpridas até 2030. Atualmente, os projetos da empresa contribuem para o alcance de 13 dos 17 ODS. A companhia é comprometida com a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) em colaborar para a preservação dos patrimônios culturais da humanidade – tais como as Cataratas do Iguaçu, no Brasil, e o Palácio de Versailles, na França, entre outros.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O mundo é composto por pessoas com variados aspectos, qualidades, atitudes e as empresas também são compostas por pessoas, que se caracterizam por ser um dos principais recursos que uma empresa pode ter, por isto é de extrema importância possuir uma área de Recursos Humanos qualificado em uma empresa para poder dar oportunidades de forma correta aos seus colaboradores.

Para uma empresa obter sucesso tem que ter em mente que funciona como um time e deve trabalhar em equipe buscando sempre evoluir e produzir resultados a todos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O resultado vem através do trabalho, por isso quando pessoas se unem para realização de um determinado trabalho, se transformam em equipe e conseguem produzir resultados maiores e contínuos.

Na composição de uma equipe devemos sempre ter em mente o tipo de trabalho que eles realizaram e quais qualidades individuais serão exigidos , para com isto poder compor uma equipe de pessoas preparadas e engajadas para desenvolver o trabalho. Uma banda de música pode ser considerada como uma equipe, onde cada músico com conhecimentos distintos se juntam para produzir um show.

A empresa Porto Seguros foi fundada em 1945 e contava apenas com 50 funcionários, e hoje é composta por 27 empresas com quase 14 mil funcionários, onde o foco desta instituição se concentra em quatro pilares estratégicos: seguros, saúde, negócios e financeiros. Os seus colaboradores são considerados como um time, onde estão em constante formação.

A Porto Seguro investe constantemente na qualificação do seu time de colaboradores, e desenvolve vários programas para buscar novos talentos com o programas jovem aprendiz, estágios e trainee que buscam dar oportunidades a quem está começando sua carreira profissional.

Além disso, ela compõe suas equipes de acordo com qualificações profissionais e cargos que vão desde vendas, financeiro, marketing, atendimento ao cliente, fiscal, contábil, investimentos e dentre outras equipes. Um dos pilares para o sucesso de uma organização é o trabalho em equipe, pois sozinho podemos até chegar em algum lugar, mas juntos conseguimos ir mais longe com mais força.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Trabalhar em equipe significa se relacionar com outras pessoas, e para que isso possa dar certo é necessário paciência, bom senso e dedicação. Pois, cada indivíduo do grupo tem sua própria personalidade, sua forma de pensar e agir. Saber lidar e respeitar o outro é fundamental para a construção de uma boa equipe e relações saudáveis no ambiente de trabalho.

Por mais que as empresas tenham bons gestores e bons líderes de grupos, nem sempre eles conseguem manter a harmonia interna e algumas situações acabam afetando o desempenho dos empregados. **Como por exemplo:**

- **Falta de comunicação:** Este é um dos principais problemas que dificultam o trabalho das equipes nas empresas. Pois, quando acontecem muitos ruídos na comunicação, acaba causando a improdutividade e divergências entre os colaboradores. Uma solução para este problema é a implantação de programas que permitam a comunicação rápida e eficaz entre todos os funcionários. Além disso, os gestores devem manter reuniões regulares com toda sua equipe, para discutir, alinhar os objetivos a serem seguidos, ouvir ideias e sugestões para melhoria da empresa.

- **Falta de sintonia:** Todos os colaboradores da equipe precisam estar alinhados e preparados para os projetos da empresa. Porém, nem sempre é assim, a competitividade e a personalidade dos integrantes acabam atrapalhando o desenvolvimento e o rendimento do trabalho. Para isso, é necessário investir em ações, palestras e gincanas para que os colaboradores se conheçam melhor e troquem conhecimentos pessoais, isso acaba criando um ambiente sadio e um clima produtivo na empresa.

- **Falta de comprometimento:** Outro problema que dificulta o trabalho em equipe, é a falta de comprometimento. Pois, quando um integrante da equipe não realiza a sua tarefa e não avisa aos demais, todos os outros acabam sofrendo as consequências. Para evitar este tipo de problema, é muito importante garantir a boa comunicação da equipe, o comprometimento de todos, e a supervisão dos gestores para que os respectivos prazos sejam cumpridos.

- **Falta de confiança:** Em algumas situações dentro da empresa, os colaboradores podem sentir medo e acabam por não demonstrar esse sentimento, o que provoca uma falta de confiança entre os colegas e o próprio gestor. Essa falta de segurança pode ser vista também na dificuldade em assumir os erros, ou seja, o colaborador fica com tanto receio de algo acontecer que acaba omitindo as situações. Nesses casos, o líder da equipe ou o gestor deve orientar e explicar aos colaboradores a importância da confiança, que todos ali estão juntos e tem o propósito de fazer o trabalho dar certo, isso trará mais segurança e conseqüentemente irá manter o time confiante.

- **Individualismo:** Outra dificuldade muito comum de trabalhar em equipe, é o individualismo, no qual, o colaborador pensa apenas em si mesmo e não nos demais colegas, o que acaba afetando o ambiente de trabalho. Um exemplo, há indivíduo que realiza seu trabalho sem qualquer tipo de comunicação com os demais e vai embora da empresa, ou seja, ele não segue um cronograma e não avisa sobre o andamento de suas tarefas, assim prejudicando o rendimento e a qualidade dos projetos da empresa. Neste caso, o funcionário deve ter um pensamento mais colaborativo e observar que a empresa não consegue crescer com apenas uma pessoa. Pois, muitas vezes as tarefas executadas dependem de vários outros profissionais também. Uma boa conversa com o gestor ou com o líder da equipe sobre esse comportamento pode solucionar e amenizar este problema, assim ajudar a manter o equilíbrio e a harmonia entre todos os colegas.

Para esse projeto, não encontramos dificuldades em trabalhar em equipe, pois cada integrante ficou responsável por uma tarefa e teve o compromisso de entregar no tempo acordado.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Talvez uma das coisas mais importantes que o ser humano tem para se relacionar com as pessoas e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência, é a comunicação. Saber se comunicar seja com quem for e em qualquer lugar contribui para um bom desenvolvimento pessoal e para uma boa formação profissional. Mais do que isso, é poder se expressar através das palavras e da escrita, fazendo com que as pessoas compreendam a mensagem que está sendo transmitida. Sendo assim, no caso da linguagem escrita e oral, a comunicação ocorre com a decodificação da mensagem transmitida pelo emissor ou locutor da mensagem e conforme a variedade linguística empregada para se comunicar, o receptor ou interlocutor entenderá ou não a mensagem transmitida.

É importante saber se comunicar com diferentes públicos, seja dentro da empresa ou fora dela, como a família e os amigos. Nas empresas, no caso da apresentação de um projeto, por exemplo, a clareza e objetividade na comunicação são

fundamentais quando se deseja prender a atenção das pessoas sem cansá-las e nem deixar que elas saiam antes mesmo de terminar de falar.

Vale salientar que falar muito não é falar bem, mas falar bem também não significa falar pouco, mas o suficiente para expor as ideias e ser compreendido. As pessoas também devem ter atenção quando escrevem, para não se terem informações desnecessárias durante o desenvolvimento de um assunto para que não haja distorção da informação e nem a ausência de atenção no foco principal do assunto. Quanto mais conhecemos a natureza daquilo que se quer abordar, mais fácil fica de transmitir as ideias que se deseja passar àquele que lê sobre o assunto. O ser humano carrega dentro de si a necessidade de comunicar-se, uma vez que se trata de um ser que não nasceu para viver sozinho, mas que vive em grupos e comunidades, conversando e interagindo, aprendendo e adquirindo conhecimento e sabedoria.

A comunicação pode causar grandes efeitos na vida de uma pessoa, pois através dela é possível conseguir um bom emprego, uma promoção para o cargo desejado, ter uma boa produtividade na empresa, construir relacionamentos duradouros com as pessoas, e, além de tudo, uma grande satisfação pessoal e realização profissional.

Mas tão necessário quanto saber se comunicar é saber ouvir, retribuir com a devida atenção para quem está falando e interpretar a mensagem transmitida.

Uma ferramenta bastante importante e muito utilizada pelas empresas é o feedback. Através dele o profissional pode saber como anda a sua conduta na empresa, se o seu modelo de gestão está trazendo resultados, bem como o índice de aprovação que ele tem pela sua equipe ou como está o desempenho deles. O feedback pode ser aplicado ou dado não só nas empresas, mas em qualquer lugar e situação, pois ter o retorno do que se faz, independente que seja positivo ou negativo é importante para o amadurecimento pessoal e profissional da pessoa. Se o retorno for positivo, deve procurar melhorá-lo continuamente, mas se for negativo deve procurar se possível, revertê-lo.

Na realidade, o feedback é uma ferramenta que serve, entre outras coisas, tanto para corrigir um comportamento quanto para orientar a fazer melhor o que já se fazia bem. É geralmente dirigido para comportamentos que possam ser mudados e deve ser

dado de forma espontânea e diretamente a própria pessoa, conforme a orientação, advertência ou qualquer assunto correlato que se deseje conversar.

Mas o feedback também não é algo assim tão fácil de ser posto em prática, isso porque quem recebe um feedback nem sempre consegue aceitá-lo com naturalidade e nem consegue vê-lo como algo importante na avaliação pessoal que tem como objetivo corrigir ou melhorar aquilo que se estava sendo feito ou a maneira como estava sendo feita determinada tarefa ou se for o caso, quando se tratar de atitudes e comportamentos, por exemplo.

Para algumas pessoas, é difícil aceitar suas dificuldades e expô-las aos outros, muitas vezes por temer o que os outros vão dizer e por não ter conseguido dar o seu melhor. Já para quem aplica o feedback, o processo não é muito diferente, pois alguns temem em dá-lo e serem mal interpretados ou com medo da reação de quem o recebeu, nunca se sabe em que estado emocional se encontra o indivíduo e tão pouco seus problemas pessoais, que podem afetá-lo de diferentes maneiras, como no seu rendimento na empresa e nos suas atividades e relacionamentos fora dela.

Ao se tratar de negócios, a comunicação exerce um papel fundamental nessas horas, pois é a chave que pode abrir as portas para novas oportunidades. Uma apresentação por slides bem feita por meio de tópicos devidamente selecionados, por exemplo, torna a explanação do assunto menos exaustiva e mais produtiva, uma vez que o assunto resumido permite uma interação maior com as pessoas; como também saber de que forma pedir aquele aumento tão esperado ou a promoção para um cargo do qual já se vinha planejando há bastante tempo.

Outra forma de se comunicar é através da persuasão. Alguns têm uma habilidade muito grande em influenciar os outros com uma boa conversa, mas é preciso ter cuidado para não extrapolar com as palavras, pois ao invés de encantar as pessoas pode acabar desencantando-as.

Em se tratando de ler e escrever bem, cultivar o hábito da leitura ajuda a compreender melhor diversos tipos de assuntos e facilita na comunicação oral e escrita, pois vai se adquirindo discernimento para discorrer melhor com as palavras. Quando

entendemos melhor as pessoas, os conflitos diminuem e os relacionamentos crescem. Não se trata de usar palavras difíceis e complicadas num discurso ou em um texto qualquer sem nem ao menos saber ao certo o seu significado, e, se corresponde ou não ao contexto onde se pretende empregá-las, depende de como quem escreve deseja ser entendido por aqueles que vão ler sobre o assunto ou discernir sobre o discurso, mas o bom mesmo é usar uma linguagem simples e de fácil acesso ao entendimento das pessoas.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é fundamental no ambiente corporativo, pois permite o registro de informações em relatórios, regulamentos, comunicados, entre outros. Contudo, para que esses documentos sejam verdadeiramente eficazes e promovam o entendimento, é necessário atentar-se para a qualidade das mensagens. Além de clareza e objetividade, a redação depende de coerência e coesão. O primeiro item refere-se à harmonia na sequência de ideias apresentadas no texto; o segundo, à conexão entre suas partes, por meio de palavras ou expressões que estabeleçam a transição de ideias, como pronomes, advérbios e conjunções.

O uso correto da língua também é fundamental. Grafia, pontuação e concordância devem seguir as regras gramaticais da norma culta, considerando o Novo Acordo Ortográfico, que alterou pontos específicos de acentuação e separação de palavras com hífen.

Escrever e-mails de trabalho, por exemplo, pode parecer uma tarefa simples, mas uma mensagem confusa pode resultar em mal-entendidos e retrabalhos, comprometendo a produtividade dos empregados. Para evitar que isso aconteça, **confira algumas dicas:**

Adote o hábito de ler: Por meio da leitura, você conhecerá novas formas de construir frases, bem como sinônimos para palavras que já costuma utilizar.

Organize os pensamentos: Antes de começar a escrever, organize as ideias na sua mente, classificando-as em: principais, secundárias e irrelevantes. Assim, poderá destacar as mais importantes, seguindo pelas secundárias e descartando aquelas que não são necessárias.

Considere quem irá ler: Saber o objetivo da mensagem é essencial para definir o melhor caminho a ser seguido. Quando invertemos o papel de emissor para receptor, percebemos, muitas vezes, que o conteúdo está confuso ou incompleto, por isso é importante mudar o olhar para se colocar no lugar do leitor.

Utilize recursos de revisão: Por mais que os programas de edição de textos não sejam capazes de identificar todos os tipos de erros, é fato que eles ajudam a minimizá-los de maneira considerável. No caso dos e-mails, o software Outlook, utilizado na CAPESESP, oferece o recurso de revisão Ortografia e Gramática, além de um dicionário de sinônimos.

Faça a releitura do que escreveu: A releitura é fundamental para corrigir pequenos erros de concordância ou de digitação. Além disso, quando o texto escrito terá um destino especial, como integrar um documento ou ser impresso em muitas cópias, é interessante pedir que outra pessoa revise. Dessa forma, maiores são as chances de eliminar todos os erros e entregar um trabalho de qualidade.

Tenha cuidado com a linguagem utilizada nos e-mails: Os e-mails tendem a ser uma forma de comunicação mais simples, no entanto devem seguir a formalidade, considerando os critérios organizacionais da Entidade. Recomenda-se a utilização da assinatura padrão, bem como de formas de tratamento adequadas, evitando as saudações informais. Palavras em caixa alta, exclamações e diminutivos também devem ser evitados.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

O que é comunicação eficaz?

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor. Ela precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada. Embora todos esses princípios sejam nossos velhos conhecidos em teoria, muitas vezes são difíceis de se concluir na prática.

São os profissionais autônomos aqueles que podem enfrentar mais desafios por causa disso. Como eles devem ter controle sobre todo o relacionamento com os clientes, qualquer erro pode prejudicar o andamento de um projeto e criar uma porção de demandas que não foram combinadas no início.

Dentro das empresas o problema também existe, mas como muitos outros profissionais estão envolvidos no desenvolvimento de uma entrega, perceber que a comunicação não vai bem é mais fácil. **Alguns princípios são essenciais para trocar ideias da forma certa:**

- Uma boa comunicação exige que nos dediquemos a ouvir o outro;
- Ela deve ser tanto verbal quanto não-verbal;
- Controlar as emoções e evitar situações estressantes ajuda a obter uma comunicação mais eficaz; e
- Ser enfático e demonstrar suas ideias é fundamental.

Quais são as estratégias mais comuns na área?

Em situações de negócios, você pode escolher adotar uma abordagem específica para se comunicar melhor. Aprenda a escolher entre elas conhecendo suas peculiaridades.

Comunicação 360: A comunicação 360 é muito utilizada pelas empresas. Essa técnica analisa todos os mecanismos utilizados tanto interna quanto externamente e define as estratégias mais eficientes para passar uma mensagem. Esse tipo de

comunicação não precisa ser usado exclusivamente com consumidores. É comum que seja adotado em todas as situações nas quais a marca precisa passar uma mensagem. O princípio é deixar de se comunicar apenas para fazer vendas e buscar trocar ideias levando em consideração o que é melhor para as pessoas.

Comunicação assertiva: A comunicação assertiva é aquela que foca na clareza e na redução de conflitos. É muito utilizada por gestores porque é menos focada em uma boa oratória e concentra-se no avanço das relações humanas. Departamentos de RH também aproveitam a técnica e estão entre os que mais utilizam a comunicação assertiva, embora seja aplicada como estratégia de liderança em outros casos.

Comunicação não-violenta: Dentro dos negócios, a comunicação não-violenta é a que tenta simultaneamente ser empática e eficaz. Parte do princípio de que a utilização de valores comuns pode construir acordos e que evitar juízos de valor otimizam o entendimento entre as pessoas. O uso da comunicação não-violenta é típico das empresas que atuam em muitos países, permitindo que elas se adequem à cultura desses lugares mesmo operando longe de casa.

Quais os benefícios de uma comunicação eficaz?

Nas relações de trabalho, uma boa comunicação é imprescindível e traz vantagens enormes para o relacionamento entre as pessoas. Mesmo os profissionais autônomos podem ver vantagens em aplicá-la, **como:**

Planejamento otimizado: É muito mais fácil planejar a execução de tarefas com uma boa comunicação. Para que elas funcionem, ouvir o cliente é fundamental na hora de definir o seu papel ao longo de um projeto. Nenhum profissional pode chegar longe sem se relacionar. Foi a partir dos relacionamentos tribais que a nossa espécie entendeu o poder da comunicação. Esses conhecimentos são utilizados até hoje em tarefas como o networking.

Como fazer uma comunicação eficaz? Conseguiu entender a importância de uma comunicação eficaz? Então, separamos cinco dicas que lhe ajudarão na hora de colocar essa arte em prática no relacionamento com os parceiros, clientes e colegas de trabalho.

Não tenha medo de fazer perguntas: Quem se comunica bem, não tem medo de fazer perguntas. Da mesma maneira que acontece quando você sai de uma aula sem tirar as suas dúvidas, uma reunião tende a ser menos produtiva quando os envolvidos não falam quase nada. Outro ponto é que dúvidas e fatos não esclarecidos podem virar um problema maior no futuro. Por isso, sempre que tiver uma dúvida, faça com que ela seja ouvida. Assim é que se faz uma comunicação eficaz.

Faça reuniões frequentes: Nem sempre uma única reunião será o suficiente para descobrir tudo ou alinhar cada ponto de um projeto. Como freela, você talvez precise marcar mais de um encontro com os clientes, e isso é normal. Agende para quando estiver mais bem disposto e inspirado. Dessa forma, será mais fácil tornar esses encontros produtivos.

Tente ser o mais claro possível: Sempre que trocar uma ideia com alguém, procure verificar se a pessoa entendeu tudo que você falou. Comunicar-se com clareza é um hábito, portanto, precisa ser exercitado sempre que possível. Repita pontos importantes, confira se as pessoas com quem conversou compreenderam a mensagem e disponibilize-se para resolver dúvidas.

Sempre faça um follow-up por escrito: Embora as reuniões sejam essenciais, não dá para deixar de documentá-las e esperar um bom resultado em seus projetos. Por isso, faça anotações ao longo delas e, sempre que uma terminar, as organize num documento a ser compartilhado com os envolvidos. Ele lhe ajudará a reforçar os principais pontos estabelecidos ali e permitirá combiná-los com clientes e tudo.

Entregue relatórios sobre as demandas: Para que dê tudo certo nas suas relações de trabalho, desenvolva o hábito de entregar relatórios para o acompanhamento de demandas. Se você desenvolveu vários conteúdos ao longo de uma semana, coloque-os em um arquivo de texto para enviar aos seus parceiros. Manter essas tarefas por escrito lhe ajudará a saber exatamente em que ponto do projeto se encontra e a mostrar o trabalho para o consumidor.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Para nos comunicarmos com as pessoas hoje em dia, seja através da fala, da escrita ou de sinais, necessitamos que a mensagem seja clara e eficaz; pois ela transmite ideias, sentimentos, emoções e pensamentos. A comunicação irá funcionar somente quando ambas as partes entenderem o seu significado, seja na comunicação verbal ou não verbal, e para isso necessitamos de 3 elementos importantes: emissor, receptor e entendimento.

- **Emissor:** é aquele que envia uma mensagem.
- **Receptor:** é aquele que recebe a mensagem.
- **Entendimento:** é o resultado da comunicação.

Além disso, existem os impactos da fala, ou seja, a maneira que as mensagens são transmitidas, pois um erro muito comum é considerar que a comunicação é apenas fala, mas existe o tom, a forma, o volume e os gestos como falamos, isso pode acabar interferindo naquilo que queremos dizer. E para isso, devemos ter total atenção para que o receptor não interprete sua mensagem de forma errada, pois muitas vezes não é o que você diz e sim a forma como você está falando.

Outro fator muito importante é saber ouvir o outro, mostrar que você está prestando atenção naquilo que ele está querendo dizer e se envolver na conversa. Quando não ouvimos a outra pessoa, podemos ter uma interpretação errada da mensagem e responder de forma ríspida, o que acaba passando uma imagem negativa para o receptor. Então, saiba ouvir, entender, aprender e se comunicar da melhor forma possível.

O diálogo também faz parte do nosso dia a dia, no ambiente profissional e pessoal, quando sentamos com nossos pais, família, amigos e desabafamos sobre a vida, sem formalidade ou julgamentos.

Dentro do trabalho, o diálogo é essencial para manter a conexão e a harmonia dos profissionais, evitar e resolver conflitos. Ele é a base para o desenvolvimento humano, quando dialogamos e ouvimos o outro, evitamos brigas, desentendimentos e ganhamos novas experiências de vida.

Além de nos comunicarmos através da fala, podemos nos expressar por meio da escrita. Ela pode ser representada por: narração, argumentação, relato, exposição e descrição.

- **Narração:** É o texto que reproduz (narra) uma situação. Está presente em contos, poemas, fábulas e romances.
- **Argumentação:** É uma técnica que tem como objetivo defender um ponto de vista. A fundamentação teórica é essencial nesta categoria, e um exemplo são os trabalhos acadêmicos, pois eles devem utilizar referências bibliográficas, dados e estudos científicos.
- **Relato:** Tem como objetivo documentar um fato ou uma experiência, esse tipo de texto é utilizado para a elaboração de ata de reunião ou um relatório de trabalho.
- **Exposição:** Quando desejamos mostrar dados e resultados, utilizamos o texto expositivo. Ele é usado, principalmente, para fins acadêmicos, pois, dentro desse gênero, estão as regras e normas de formatação e estilo a serem seguidas.
- **Descrição:** Este tipo de texto como o próprio nome já diz, serve para descrever algo detalhadamente, ele é muito utilizado para manuais, instruções, normativas, regras, leis e orientações.

Quando enviamos uma mensagem ou e-mail para alguém, o texto deve conter introdução, desenvolvimento e conclusão. Além disso, devemos elaborar frases e textos curtos para que o leitor consiga entender de forma rápida, e não esquecer de corrigir a ortografia sempre ao final. Para isso, podemos utilizar diversas ferramentas, como editores de texto (Word), textos colaborativos online, onde todos podem participar e escrever (Google Docs), blogs, dentre outros. E para a correção ortográfica, podemos contar com dicionários online e com os próprios editores de textos.

Ainda dentro deste tema, a interpretação de texto é fundamental, saber diferenciar o fato de opinião, o significado das palavras, e principalmente entender o contexto da mensagem que a pessoa está mandando.

A comunicação virtual veio para facilitar nossa vida e está presente na maioria das ferramentas que utilizamos, como por exemplo, o e-mail e as redes sociais: LinkedIn, Instagram e Whatsapp. Porém, lembre-se que tudo o que é escrito online, fica registrado e documentado. Por isso, devemos prestar muita atenção quanto à escrita e a linguagem que será utilizada em cada uma dessas ferramentas.

Independente se a comunicação for presencial ou virtual, utilize-a da melhor maneira possível a seu favor, escolha bem as palavras, tenha postura, ouça o outro, leia, interprete e passe uma boa imagem, isso trará resultados favoráveis tanto profissionalmente como pessoalmente.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação eficaz é aquela que o receptor interpreta sua mensagem de forma clara e objetiva, é quando conseguimos ouvir o outro, criar laços e experiências para nossa vida. Ou seja, a comunicação é a melhor forma para nos expressarmos e passar aquilo que queremos adiante.

E para explicarmos melhor sobre assunto, elaboramos um vídeo, no qual sugerimos dicas de como podemos utilizar a comunicação a nosso favor e como ela interfere tanto na nossa vida pessoal, como no profissional. Ele pode ser acessado pelo seguinte link: <https://youtu.be/ll5MU2NkHsc>.

4. CONCLUSÃO

Neste trabalho de PI fizemos um estudo da importância do trabalho em equipe e concluímos que para o sucesso o trabalho em equipe é fundamental, pois por mais difícil que seja o objetivo, quando mãos e mentes se unem o objetivo fica mais próximo do que se imagina.

A empresa escolhida para elaboração deste trabalho, foi a empresa Porto Seguro, onde vimos na prática um exemplo de sucesso através do trabalho em equipe. Em seu ano de fundação, contava com 50 funcionários e hoje é composta por 27 empresas com quase 14 mil funcionários, com estes dados pudemos concluir que para uma empresa evoluir é necessário cada vez mais colaboradores que devem se juntar e serem uma verdadeira equipe.

Nos estudos abordados concluímos a importância de uma boa comunicação, onde proporciona uma evolução pessoal e profissional, assim como também elaboramos um vídeo com dicas para uma boa comunicação entre as pessoas que contou com a participação de todos os integrantes do trabalho deste PI.

REFERÊNCIAS

Porto Seguro, <https://www.portoseguro.com.br/>

Porto Seguro - História,
<https://www.portoseguro.com.br/institucional/a-porto-seguro/historia>

Porto Seguro - Apresentação,
<http://ri.portoseguro.com.br/a-companhia/apresentacao-da-companhia/>

4 Fatores que dificultam o trabalho em equipe e como evitá-los. Disponível em:
<https://blog.binds.co/fatores-dificultam-trabalho-em-equipe>. Acesso em 04/06/2022.

Trabalho em equipe e liderança: desafios para os gestores. Disponível em:
<https://www.vittude.com/empresas/lideranca-e-trabalho-em-equipe-desafios-para-gestores>. Acesso em 04/06/2022.

Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos. Disponível em:
<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>. Acesso em 04/06/2022.

O que é uma Comunicação Eficaz e o que ela pode fazer por negócios?. Disponível em:
<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/>. Acesso em 11/06/2022.

A importância da comunicação eficaz nas organizações. Disponível em:
<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/importancia-comunicacao-eficaz-organizacoes/>. Acesso em 11/06/2022.

Porto seguros - Trabalhe Conosco. Disponível em:

<https://www.portoseguro.com.br/atendimento/fale-conosco/grupo-fale-conosco/trabalhe-conosco/vagas/>. Acesso em 16/06/2022.

Porto Seguros - Programa Meu Porto Seguros. Disponível em:
<https://www.meuportoseguro.org.br/>. Acesso em 16/06/2022.

Comunicação e Expressão. Disponível em:

<https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>. Acesso em 15/06/2022.

Eficácia na comunicação escrita e Eficácia na comunicação oral. Disponível em:

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

https://servicos.capesesp.com.br/campanhas/informecapesesp/edicao_8/a-import%C3%A2ncia-da-comunica%C3%A7%C3%A3o-escrita-no-ambiente-corporativo.html.
15/06/2022.

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.