



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NETFLIX**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NETFLIX**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

RENAN DA SILVA ABACHI, RA 1012021200012

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>   | <b>4</b>  |
|  | <b>5</b>  |
| <b>3. PROJETO INTEGRADO</b>  | <b>6</b>  |
| 3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES                                    | 6         |
| 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE   | 6         |
| 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE                               | 9         |
| 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO  | 13        |
| 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA  | 13        |
| <b>3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE<br/>FORMA EFICAZ</b> | <b>21</b> |
| 3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ  | 21        |
| 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA  | 23        |
| <b>REFERÊNCIAS</b>   | <b>25</b> |
|  | <b>25</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>26</b> |

# 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo, a análise da comunicação do trabalho em equipe e os modos de comunicação e pretendemos relacionar o conteúdo disponível das aulas do módulo com um empresa atual, nesse caso, realizaremos a análise da empresa Netflix Entretenimento Brasil LTDA.

A Netflix, começou como um serviço de aluguel de DVDs que eram enviados pelos Correios nos Estados Unidos, hoje a gigante do streaming mundial conta com mais de 220 milhões de assinantes pelo mundo, segundo o site G1 em 19 de abril de 2022.

Um dos motivos do sucesso da empresa está na sua cultura organizacional, buscaremos algumas respostas sobre esse ponto focaremos em saber o que está por trás do sucesso da empresa.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Netflix foi fundada em 1997 por Marc Randolph e Reed Hastings em Scott Valley, Califórnia, o objetivo da empresa era o aluguel de DVDs, a Netflix foi lançada como a primeira loja de aluguel de DVD online do mundo, com apenas 30 funcionários e 925 títulos disponíveis, praticamente todos os títulos disponíveis na época, usando o modelo de pagamento por aluguel, com taxas e prazos semelhantes a aqueles de seu concorrente a Blockbuster. Somente em 2007 a empresa entrou no ramo que a consagrou, o *streaming*, como uma das maiores empresas do mundo, o serviço começou somente nos Estados Unidos e em 2010 foi expandido para o Canadá, chegando ao Brasil em 2011.



Netflix LOGO.

No Brasil a empresa está inscrita conforme os seguintes dados :

|      |   |
|------|---|
| CNPJ | <a href="#">13.590.585/0001-99</a> [ MATRIZ ] |
|------|---|

|                             |                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| Nome da empresa             | NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA. |
| Início atividade data       | 2011-04-27                          |
| Natureza jurídica           | Sociedade Empresária Limitada       |
| Situação cadastral          | ATIVA desde 2011-04-27              |
| Qualificação do responsável | Administrador                       |
| Capital social              | R\$ 202.374,00                      |
| Porte da empresa            | DEMAIS                              |
| Opção pelo simples          | NÃO OPTANTE                         |
| Opção pelo MEI              | ?                                   |

**Endereço:** Alameda Santos, 74, Andar 7 Conj 72 Sala 14, CERQUEIRA CESAR, SAO PAULO - SP, 01418-000. Dados do site Cnpj.info.

Segundo matérias publicadas em 2018 a Netflix no Brasil contava com 50 funcionários e nenhum chefe, isto porque a empresa acredita na Gestão Horizontal (OSTROFF, 1999).

Na gestão de uma estrutura horizontal, os departamentos não expiram e o trabalho é organizado ao longo dos vários grupos interdisciplinares e autogeridos, que trabalham em interação permanente. Assim, emerge uma melhoria na coordenação e comunicação entre subordinados e seus gerentes.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

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

O trabalho em equipe destaca-se entre as várias estratégias organizacionais, um colaborador pode ser substituído por uma junção de pessoas ou equipes que podem atuar de forma integrada em atividades colaborativas, obtendo assim um resultado diferente e melhor. O trabalho em equipe potencializa as forças do “time” e reduz as fraquezas potenciais. CRUZ (2017).

A definição de equipe não é unanimidade entre os autores do assunto, para KATZENBACH et al. (1994), uma equipe é um número reduzido de pessoas com competências complementares, comprometidas com um objetivo comum e um conjunto de metas, além de assegurar-se que cada um permaneça mutuamente responsável. Para CARDOSO (2003) equipe, por definição, é um grupo de trabalhadores que conjuntamente compartilham um objetivo e possuem a habilidade de monitorar seu próprio desempenho através de uma opinião contínua.

Para que um trabalho seja realizado em equipe de modo eficiente, é necessário um objetivo comum, para acontecer a união dos membros. A pluralidade da equipe é muito importante para uma maior facilidade de resolução dos diversos problemas vindouros, o objetivo da equipe precisa estar claro, e os membros devem se esforçar igualmente.

Nos dias atuais com as tecnologias existentes e a facilidade de comunicação é necessário que os gestores estejam atentos ao mundo em seu redor, para fazer com que a empresa alcance seu objetivo, a partir dessa corrida uma organização e estratégias fazem com que as empresas continuem competitivas no mercado. A estratégia

organizacional está diretamente ligada à longevidade da empresa. Para serem bem-sucedidas, manterem-se firmes no mercado e sobreviverem às influências externas ambientais, é fundamental que as organizações redirecionem e adaptem seus métodos de gestão, a fim de atingir os objetivos estratégicos.

A implantação da estratégia deve ter a participação de todos os setores de uma empresa, as equipes e funcionários devem manter-se engajados e com as estratégias, assim como as metas e os meios precisam ser de conhecimento de todos. Com todos os participantes na mesma página, os objetivos devem sofrer menos conflitos de interesses, assim causando uma série de problemas como por exemplo o desperdício de recursos.

A valorização das pessoas precisa estar incluída nas estratégias da empresa, os resultados são satisfatórios para os colaboradores e a própria organização, pois, os recursos humanos tornam-se o elemento principal em meio a esse mundo competitivo. Na medida em que as empresas despendem uma maior atenção às pessoas e as competências são visualizadas como parte integrante da estratégia para a diversificação competitiva, o reconhecimento do colaborador passa a ter mais relevância. CRUZ (2017)

As pessoas de um grupo podem-se aperfeiçoar e adquirir competências diferentes, sendo assim as estratégias organizacionais devem contar situações que associam a melhora da relação interpessoal, os indivíduos necessitam viver em coletividade e interagir com outras pessoas, possibilitando assim a troca de experiências e saberes, sendo assim é muito importante, que as estratégias sejam confeccionadas para garantir que seja aproveitado o máximo da capacidade dos colaboradores, aprimorando as qualidades e mitigando as dificuldades apresentadas pelos colaboradores individualmente, e assim todos trabalhando suas melhores versões em prol da equipe. Id (2017).

Chiavenato (2010) afirma que o trabalho em equipe é um dos fatores que determinam o sucesso de uma organização, o trabalho em equipe remete a comunicação, cooperação, colaboração, o que é extremamente importante em uma organização, é necessário que os participantes da equipe tenham conhecimento e consciência que necessitam dos outros participantes, e o desempenho impactará o futuro de todos, assim como da própria organização. ID(2010).



as equipes são mais do que simples grupos humanos, pois elas têm características ímpares que os grupos não têm [...]: São conjuntos de pessoas com um objetivo em mente, as pessoas têm e compartilham os mesmos interesses, decidem e agem de maneira conjunta, têm forte interconectividade e intercâmbio de ideias, resultam em uma multiplicação de esforços das pessoas e há forte interação emocional e afetiva.

A comunicação é a base do trabalho em equipe, os pensamentos e sentimentos de cada membro precisam ser exteriorizados de maneira sincera e respeitosa. A empresa necessitará desvendar maneiras de obter a aprovação das pessoas e fazer com que estejam dispostas a aprender e adaptar-se de acordo com as condições . Isso se deve ao fato de que nenhuma equipe de trabalho surge pronta, é necessário treino e aperfeiçoamento. CRUZ(2017)

Um ponto determinante para o sucesso do trabalho em equipe é a capacidade que os membros possuem ou incrementam de trocar ideias, e corrigir erros uns dos outros a fim de solucionar os problemas quando surgem. A pluralidade da equipe favorece a criação de ideias mais ricas e diversas, com melhor qualidade e de aplicação apurada. As pessoas devem ser valorizadas pelas informações, experiências e conhecimentos que possuem, a partir do momento que a organização investir no aperfeiçoamento individual, o coletivo terá sua produtividade incrementada substancialmente, melhorando os resultados para empresa . Id (2017)

As equipes são essenciais para a evolução das organizações, e para que a equipe funcione é necessário que a empresa invista e de todo o suporte necessário , tendo assim as ferramentas necessárias e condições de aprimorar o trabalho, da própria equipe e conseqüentemente da empresa. Id (2017).

### **3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

O trabalho em equipe contribui significativamente para o aumento da produtividade, podemos citar a inovação e o compartilhamento de informações além da troca de conhecimentos como sendo os principais benefícios da formação de equipes. Mas para que isso aconteça a organização deve romper com as práticas consideradas cotidianas, o trabalho em equipe também proporciona uma maior disposição para reagir às mudanças e assumir riscos. Somado a isso, esse tipo de trabalho favorece à tomada de decisões mais corretas, ações mais rápidas e resolução de problemas com maior criatividade, pois seus membros fortalecem continuamente uma base mais ampla de conhecimentos e experiências. CRUZ (2017)

Uma outra vantagem do trabalho em equipe é da responsabilidade compartilhada no que se refere às atividades a serem realizadas e o compromisso comum, em relação aos objetivos traçados pela organização. Outro benefício proveniente do trabalho em equipe refere-se à motivação. O trabalho em equipe também é capaz de melhorar o ambiente de trabalho, para que possa funcionar é necessário uma melhora na interação entre os participantes. Esse ambiente deve ser dotado de todos os meios para que os indivíduos se sintam envolvidos com o grupo e ajam unidos em prol de um determinado objetivo.

Porém, embora haja muitas vantagens, o trabalho em equipe pode encontrar algumas barreiras para ser realizado, observa-se que certas características e atitudes presentes no ambiente empresarial são altamente prejudiciais, impedindo o alcance dos objetivos traçados e interrompendo ou acabando com o trabalho da equipe, a oposição ao trabalho em equipe pode se concretizar a partir do momento em que as pessoas passam a agir individualmente. Sem que haja a interdependência entre os integrantes da equipe, o pensar e agir coletivamente, independentemente do cargo desempenhado na empresa, dificilmente serão atingidos os mesmos objetivos de uma equipe conexas e próspera. Id(2017)

A antipatia ou o mau humor também prejudicam o desenvolvimento do trabalho em equipe. Sendo necessário desenvolver a capacidade de conciliar as emoções nas relações interpessoais, pois, sem o respeito e a cordialidade a equipe pode ter sua força subtraída. Somado a isso, o mau humor se propaga entre os colegas, transformando negativamente o ambiente de trabalho, diminuindo a produtividade da equipe. O bom humor estreita as relações de confiança e associação da equipe, bem como, torna-se essencial para fortalecer novos relacionamentos.

A falha na comunicação é um dos principais fatores que debilita a produtividade de uma equipe, uma discussão mal resolvida pode transformar o ambiente em uma tempestade, provocando antipatia e conversas secundárias difamatórias no ambiente de trabalho. Outro ponto que merece atenção é a individualidade de cada integrante da equipe, se houver desrespeito ou um ataque à liberdade de um membro da equipe, o clima pode ser alterado negativamente. Deve-se reconhecer os aspectos positivos presentes nos colegas, buscando viver e trabalhar de maneira pacífica em meio às diferenças. Com essas informações CRUZ(2017) diz:

“constata-se que embora haja barreiras para implantação do trabalho em equipe, estas estão diretamente ligadas às ações impróprias praticadas pelos indivíduos que fazem parte da organização e que, não se enquadram no perfil de coletividade, bem como, não compreendem o valor do trabalho em meio às diversidades. Todavia, observa-se que as vantagens superam essas barreiras, pois, o desenvolvimento do trabalho em equipe proporciona benefícios tanto aos integrantes da equipe quanto às organizações, trazendo consigo, uma série de vantagens frente às demandas do mercado competitivo.”

A Netflix busca cultivar o que chama de “densidade de talento”. Ao compor as equipes, procura os melhores profissionais do mercado: pessoas talentosas, colaborativas e com vontade de trabalhar. Os gestores são incentivados a dispensar ou nem contratar colaboradores que tenham comportamentos indesejáveis, mesmo que sejam considerados gênios no que fazem, assim como os preguiçosos, pessimistas ou

arrogantes também não têm vez porque a forma como agem pode contagiar ou atrapalhar os colegas.

O CEO da netflix Reed Hastings lançou um livro que chegou ao Brasil em 2020 com o nome de “A Regra é Não Ter Regras: A Netflix e a Cultura da Reinvenção”, neste livro ele conta alguns acontecimentos da empresa assim como divide vários de seus conhecimentos que foram utilizados na empresa.

Normalmente as pessoas se calam por diversas razões perante a colegas de trabalho ou em reuniões, pois acham que não terão apoio além de não querer ir contra a ideia de um colega, para não criar um clima hostil. Para diminuir esses casos, a Netflix estimula a sinceridade, na qual as pessoas são incentivadas a se expressarem de forma educada e construtiva. Os líderes também seguem essa cartilha, e a organização oferece ferramentas de capacitação além de feedback. A intenção é que as pessoas compreendam que eventuais críticas não são pessoais, mas, sim, relacionadas a atitudes que possam ser prejudiciais ao trabalho em equipe.

“Dar feedbacks e expressar opiniões abertamente, em vez de fazer fofoca, reduziu as traições e a politicagem e nos permitiu sermos mais rápidos. Quanto mais as pessoas ouviam sobre o que podiam melhorar, melhor todos trabalhavam e melhor saíamos como empresa.”

Em outra passagem do livro Hastings diz:

“Um ambiente de trabalho ágil e inovador é composto pelo que chamamos de ‘colegas incríveis’ – pessoas altamente talentosas, de diferentes realidades e com perspectivas diversas, excepcionalmente criativas, que realizam quantidades significativas de trabalho importante e colaboram de maneira eficaz”

Um exemplo de como esse conjunto de visões pode ser positivo é quando o CEO Reed Hastings tinha dúvidas sobre expandir conteúdos infantis na plataforma, em 2016. Ao tratar do tema em uma reunião de negócios, diversas opiniões o fizeram abrir a cabeça. Uma participante da reunião disse que antes do trabalho com a Netflix, só assinava o streaming para que sua filha assistisse seu desenho animado preferido, um

outro colega relatou que os filhos só consumiam a programação infantil da plataforma de streaming porque não havia intervalos e propagandas, como ocorre nas TVs a cabo e nos canais gratuitos na internet. Ter um time heterogêneo, que forneça muitos pontos de vista, é uma maneira simples de enriquecer projetos, favorecer a tomada de decisões e potencializar o alcance de bons resultados.

## 3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

### 3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

O homem é um ser social e diferentemente de outros seres vivos que vivem reunidos, ele tem o poder de julgar e discernir, para assim estabelecer regras que possibilitam a vida em sociedade. A linguagem torna possível a comunicação entre os seres, além de criar vínculos e transmitir culturas. TEIXEIRA descreve linguagem como :

Grosso modo, linguagem é qualquer sistema de signos que sirva à comunicação entre os homens. Os signos podem ser visuais, sonoros, gestuais, corporais, fisionômicos, escritos ou vocais. A linguagem articulada que reúne os signos vocais e escritos constitui a língua, sistema de signos ( ou código) em que ocorre a associação de som ou letras (significante) e conceitos determinados (significado). Os signos linguísticos (significante+significado) formam o vocabulário da língua, sendo sua criação arbitrária e convencional.

Para que a comunicação ocorra, são necessários seis elementos: emissor, receptor, mensagem, código, canal, contexto. Qualquer falha desses elementos pode prejudicar ou invalidar a percepção ideal da mensagem.



O emissor, é o remetente da mensagem, ele elabora a idéia e a transforma em código para ser enviada ao receptor, é necessário que o emissor conheça o código utilizada, construa sua fala dentro das regras convencionadas pela língua, estruture sua fala de modo inteligível e clara, escolha o canal adequado para fazer a mensagem chegar, perceba o contexto da comunicação e se seu receptor compartilha do mesmo referencial.

Receptor é o destinatário da mensagem, ele também precisa conhecer o código utilizado, reconheça as regras da língua utilizada, compreenda o sentido expresso na mensagem, tenha o canal aberto para receber a mensagem, compartilhe do mesmo referencial em que se baseia a mensagem do emissor.

Mensagem é o conteúdo e o objetivo da comunicação, só se concretiza com a presença de todos os outros elementos.

Canal é o meio que possibilita o contato entre o emissor e o receptor, sendo necessário que este esteja livre de ruídos que possam atrapalhar ou impedir a transmissão da mensagem.

Código é o sistema de signos convencionados no qual a mensagem foi construída. Para uma comunicação plena, é essencial que emissor e receptor possuam amplo domínio do código, sob pena de haver divergência entre a mensagem pretendida e a efetivamente entendida.

Contexto/Referente é o ambiente em que se dá a comunicação e os referenciais envolvidos na codificação e decodificação da mensagem. Se emissor e receptor, em relação à mensagem, tomarem referenciais diferentes, a idéia original será bastante diferente da alcançada pela decodificação. (TEIXEIRA 2006)

Em todo modo de comunicação acontece uma série de ruídos, esses podem ser físicos ou não, por exemplo o emissor não organiza suas idéias de forma clara, levando ao não-entendimento da mensagem por parte do receptor, aqui, a fala do emissor sofre interferência de pensamentos vagos, ou não se estrutura seguindo as regras convencionadas para a língua, ou outro exemplo, o receptor não dedica suficiente atenção e concentração para receber a mensagem, gerando mal-entendidos. neste caso a comunicação sofreu interferência de fatores subjetivos, como, o receptor estava pensando em outro assunto ou teve sua atenção desviada.

Na comunicação escrita, escolher palavras que representam com clareza e exatidão o que se pretende informar revela-se condição essencial para que o processo de decodificação leve à maior possibilidade de a mensagem atingir o receptor com certa precisão. A utilização de palavras-ônibus, que são palavras que aceitam diversos significados, por exemplo, troço, coisa, etc, dificultam muito a interpretação correta da mensagem.

Para uma comunicação escrita eficaz, é necessário planejamento, TEIXEIRA elaborou um passo a passo para auxílio.

Sobre o que escrever, delimitar o assunto e evite perder o foco na comunicação

Qual o destino do texto, estabelecer uma linguagem apropriada para melhor compreensão do receptor

Qual o objetivo do texto, de acordo com a finalidade do texto é necessário fazer adaptações

Como construir o texto, dependendo do meio é necessário diferenciar a mensagem, como um e-mail, por exemplo, ele deve seguir uma construção diferente de uma carta.

Os princípios que norteiam as decisões empresariais se baseiam nos conceitos de eficácia e eficiência. A estabelecer a eficácia na comunicação pode ser descrita como a segurança que a mensagem alcançará seu propósito, evitando ambiguidade, múltiplas interpretações e mal entendidos. O texto elaborado de forma clara, objetiva, sucinta corresponde à eficiência, uma mensagem pouco eficiente pode prejudicar a eficácia da mesma.

Teixeira diz que uma das grandes qualidades da comunicação escrita é a clareza, e para garantir clareza é necessário construir frases curtas, evitar rebuscamento, buscar precisão vocabular, articular logicamente as ideias.

Frases curtas fixam mais facilmente, como slogans, por exemplo, ou frases de comando, que são o mínimo necessário para transmitir a mensagem. O rebuscamento na comunicação no ambiente de trabalho pode ocasionar dois problemas: o texto pode parecer pedante por parte do emissor, gerando uma rejeição natural da ideia exposta, ou pode gerar ambiguidade, dificultando o propósito da mensagem.

Outra qualidade da comunicação escrita é a objetividade, a clareza e o foco no assunto principal do texto, a definição prévia dos objetivos e a precisão das ideias, formam um texto objetivo.

A comunicação não é feita somente por uma via, é necessário se colocar no lugar do receptor, muitas vezes a escrita parece ser clara para quem escreve, mas em alguns casos faltam informações que o emissor considera que seja de conhecimento do receptor, e em algumas ocasiões pode não ser a realidade. Escrever para diferentes “públicos” necessita de diferentes formas de construção do texto, e achar que determinado assunto é de domínio do receptor pode atrapalhar a mensagem, portanto conhecer minimamente o receptor é extremamente necessário.

Na comunicação empresarial interna, um texto pode representar motivação para o trabalho em equipe. Basta que ele alcance o leitor construindo tal relação, porém, se texto trazer marcas hierárquicas em que o leitor se sinta excluído, pode dificultar o entrosamento ou mesmo inibi-lo de qualquer reação positiva. Um texto escrito de maneira inadequada, sem a preocupação de qual o propósito e para quem ele se destina



também pode fragilizar as relações pessoais, prejudicando a produtividade (TEIXEIRA 2006).

### 3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Assim como na forma escrita da comunicação, a comunicação oral depende de alguns elementos para se concretizar, é necessário a presença de um emissor, receptor, mensagem, código, contexto e canal. Existem diversos ruídos que podem dificultar a transmissão da mensagem, e eles assim como na comunicação escrita, podem não ser somente físicos. O desinteresse do receptor, que pode não concordar com o emissor dificulta a comunicação, ou a frustração que impede a pessoa de ouvir e entender o que está sendo dito.

O significado do que foi entendido pode não ser exatamente o que o emissor queria transmitir, nossas experiências e necessidades tendem a pré-conceber o que ouvimos, assim podemos distorcer a comunicação. As palavras não significam o mesmo para todas as pessoas, e sendo assim, é importante que o emissor esclareça o significado das palavras dentro do contexto em que elas foram expressas.

Um exemplo: “A operação foi realizada”.

Para pessoas de diferentes áreas profissionais essa frase terá um significado diferente, um médico pensará em uma operação cirúrgica, um contabilista pensará que um negócio foi concretizado, um policial entenderá que ocorreu um operação na sua área, e assim por diante.

Outro ponto importante da comunicação oral, é a linguagem corporal, que é uma linguagem difícil de mascarar ou camuflar. Aprender a observar e utilizar o *feedback*, observar a reação do receptor a mensagem recebida ajuda a avaliar o próprio desempenho.

Uma boa comunicação requer adaptação da mensagem ao vocabulário e interesses do receptor, aperfeiçoamento da própria recepção, sabendo utilizar o *feedback* recebido, colocar-se no lugar do receptor, desenvolver a empatia, saber o momento certo de enviar a mensagem, muitas vezes a mensagem pode não ser boa, e ter empatia nesse momento é essencial, preparar o receptor para a mensagem ruim visando amenizar as consequências da mensagem. Mensagens antecipadas podem ser ignoradas, e até rejeitadas.

Na comunicação oral as palavras devem ser reforçadas pela ação, as pessoas tendem a aceitar mais facilmente quando são reforçadas pelo exemplo. As mensagens devem ser simples e diretas, mensagens confusas recheadas de palavras eruditas e estilo rebuscado, provocam enormes distorções.

Para melhorar a comunicação oral, o treinamento é essencial. O guia elaborado pelo estado do Ceará sobre comunicação apresenta as seguintes dicas a respeito de como melhorar. (p.16)

O nosso corpo e os nossos órgãos fonoarticulatórios devem estar num estado equilibrado de tensão para que a produção da voz e a articulação das palavras ocorra de forma clara e precisa. Os exercícios têm o objetivo de perceber estados de tensão no nosso corpo e aprender a reequilibrá-los. Devemos fazer o relaxamento de olhos abertos da seguinte forma: a) língua repousada; b) olhos descontraídos; c) eixo corporal equilibrado.

Uma apresentação bem sucedida acontece a partir de uma sólida e ampla preparação, uma apresentação ruim pode ter sido resultado de uma preparação fraca e inadequada. CEARÁ(p.30)

Conforme o professor Reinaldo Polito, uma boa regra de conduta, para oradores iniciantes, é treinar por duas horas cada minuto do discurso. Isso pode parecer exagero, mas ele parte do princípio de que você é iniciante e por isso não deve estar tão bem preparado. O tempo de preparo diminui com a experiência. [...] que você prepare a apresentação certa para o público certo e na hora certa e tenha um plano de ação se algo der errado.

A forma como você se apresenta causa mais impacto à platéia do que as palavras. As pessoas que saem da apresentação levam não só a informação que recebem, mas a impressão que é formada pela comunicação verbal e não-verbal. Abaixo apresentamos uma tabela dos canais verbal e não verbal

|   |   |
|---|---|
| Canal verbal                              | Canal não-verbal                              |
| Palavras                                  | Linguagem corporal, voz                       |
| Consciente                                | Inconsciente                                  |
| Descrição da emoção                       | Emoção verdadeira                             |
| Lógico                                    | Intuitivo                                     |
| Formal                                    | Informal                                      |
| O verdadeiro conteúdo pode ser manipulado | O verdadeiro conteúdo não pode ser manipulado |

Segundo o guia utilizado anteriormente. CEARÁ(p.45)

A comunicação verbal contém elementos não-verbais. Pesquisas revelam que ela vai muito além das palavras. Somente 7% da comunicação interpessoal pode ser traduzida por palavras e o resto está contido em elementos não-verbais. Cerca de 55% resultam da expressão facial e de outra linguagem corporal e 38% vêm da inflexão da voz. A pesquisa também revela que as apresentações são mais eficazes quando contam com recursos visuais. Após meia hora, o ouvinte comum não se lembrará de 40% do que foi dito. No final do dia, 60% serão esquecidos. E depois de uma semana da apresentação será lembrado apenas 10% do exposto.

Com esses dados percebemos que o conteúdo que fixará ou será entendido da comunicação oral, no caso de uma apresentação, ou palestras, depende muito da habilidade do emissor, além da predisposição do receptor. É necessário que todos tenham “boa vontade” para que a mensagem seja transmitida.

No âmbito empresarial a comunicação pode ser vertical (ascendente ou descendente) que é o tipo de comunicação presente na maioria das empresas, sendo respeitados os cargos hierarquicamente, na vertical ascendente a comunicação é feita em níveis, de um membro do grupo para o líder e assim sucessivamente até o topo da pirâmide, nesse tipo de comunicação podem ocorrer diversos ruídos, por exemplo, um membro da equipe precisa passar uma informação ruim para um diretor e ele omite parte da informação para que o mesmo não leve a culpa pelo acontecimento.

A comunicação vertical descendente é o oposto, ela parte dos níveis superiores para os níveis inferiores. As empresas confundem esse tipo de comunicação e acabam saturando o colaborador. No fim, não consegue atingi-lo da maneira correta.

Na comunicação horizontal, todos os colaboradores do mesmo nível hierárquico conseguem se comunicar entre si, sendo do mesmo departamento ou não. Esse tipo de comunicação também é conhecido como comunicação lateral, que faz referência a um cenário de colaboradores lado-a-lado, no mesmo nível. As vantagens desse tipo de comunicação é que a coordenação e atividades fluem melhor, o que facilita a integração dos colaboradores.

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

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

Construindo relações com a comunicação eficaz

Comunicar faz parte da nossa vida, e comunicar-se de forma efetiva para conseguir transmitir a mensagem. Não passamos a informação somente pela fala, há muitas nuances envolvidas na transmissão de uma mensagem, o tom de voz, a linguagem corporal podem estar transmitindo uma mensagem diferente daquela que estamos querendo transmitir. Fazer perguntas geralmente envolve muitos elementos, às vezes não queremos perguntar pela vergonha de não saber determinado assunto, ou temos receio de uma resposta que não gostaríamos, saber o momento de fazer a pergunta é muito importante.

Diálogo e o poder de uma boa conversa

Segundo o material o diálogo “É aquela conversa que não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições.”, porém o diálogo é poderoso e pode ajudar na resolução de conflitos, é importante que no diálogo que todos tenham seu espaço e que esse seja respeitado. A roda de conversa é um excelente método para resolver as diferenças, e também deve ser respeitado o tempo e momento de todos os participantes, além de evitar a interferência externa.

Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

Existem diversos tipos de texto, ele pode ser narrativo, argumentativo, expositivo, descritivo, etc. Antes da produção do texto é importante pensar no tipo de texto, na finalidade do mesmo além do público alvo. Um texto deve ter introdução, desenvolvimento e conclusão. É de suma importância saber o significado correto das palavras escritas para evitar ambiguidades.

Comunicação virtual

Nos dias atuais, a comunicação acontece principalmente por meios eletrônicos, e um desses meios é a utilização das infinitas redes sociais existentes. Existem diversas redes sociais algumas “aceitam” a informalidade na linguagem, mas é preciso ficar atento, confundir as redes sociais pode gerar muitas dores de cabeça. Muitas vezes não sabemos quem está do outro lado da comunicação, e é importante não expor muito as nossas vidas e das pessoas ao nosso redor.

### **3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

Segue o link do video proposto: <https://youtu.be/OWmEsRSVYAM>



## 4. CONCLUSÃO

Com o desenvolvimento deste projeto pudemos perceber a importância da comunicação na vida das pessoas, tanto pessoal como profissional, além de ver resultados de diferentes tipos de comunicação no meio empresarial, cada empresa é única e todas elas tem suas particularidades.

Encontramos dificuldades para conseguir documentos e informes da empresa para comparação com o material estudado. Conseguimos o Livro que foi lançado pelo CEO da empresa que foi de grande auxílio.

A importância da comunicação e do método a ser utilizado, tipo de texto por exemplo, ou a pauta da reunião, para transmitir mensagens na empresa, é importante além de conhecer os receptores, adaptar a fala para a devida situação, essa situação ficou clara com o desenvolvimento para o projeto.

## REFERÊNCIAS

BAPTISTA, José AA; CARDOSO, Rayane C.G; “**MODELOS ORGANIZACIONAIS: UM ESTUDO DA GESTÃO HORIZONTAL**” SADSJ, v.1, nº3, 2015; disponível em : <<http://www.sadsj.org/index.php/revista/article/view/23/22>> Acesso em 25/05/2022

CHIAVENATO, I..”**Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**”. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2010

CRUZ, M. J. E.; BRAZ, H. M. F. S..”**Trabalho em equipe: uma estratégia de gestão**”. Entrepreneurship, v.1, n.1, p.46-58, 2017. DOI: <<http://doi.org/10.6008/SPC2595-4318.2017.001.0005>> disponível em: <<http://sustenere.co/index.php/entrepreneurship/article/view/SPC2595-4318.2017.001.0005/1045>> Acesso em: 10/06/2022

ESTADO DO CEARÁ. “**Comunicação Oral e Escrita** “ documento online **disponível em :** <[https://educacaoprofissional.seduc.ce.gov.br/images/material\\_didatico/secretaria\\_escolar/secretaria\\_escolar\\_expressao\\_oral\\_e\\_escrita.pdf](https://educacaoprofissional.seduc.ce.gov.br/images/material_didatico/secretaria_escolar/secretaria_escolar_expressao_oral_e_escrita.pdf)> Acesso em 15/06/2022

RESENDE, Patricia. “**O que o livro da Netflix tem a ensinar sobre sucesso no trabalho**” Timesaude, documento online, 2021 disponível em: <<https://timedesaude.com.br/felicidade-no-trabalho/o-que-o-livro-da-netflix-tem-a-ensinar-sobre-sucesso-no-trabalho/>> Acesso em 16/06/2022

TEIXEIRA, Leonardo. ”**Comunicação na Empresa**”. Rio de Janeiro:FGV, 2006.

## **ANEXOS**

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