



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

DOCES DIN DAN ITOBI LTDA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

DOCES DIN DAN ITOBI LTDA

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ANA BEATRIZ FERLIN TOESCA, RA 1012022100087
JÉSSICA APARECIDA MOURA, RA 1012021200387

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	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	12
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15

1. INTRODUÇÃO

Quando se trata de comunicação organizacional, considera-se em primeiro lugar a comunicação humana estabelecida através da comunicação dentro de uma empresa. Esse é o ponto de partida para a análise deste pilar da comunicação. Através dessa troca comunicacional surge o compartilhamento de culturas por um grupo de pessoas. Esses fatores se refletem na linguagem, roupas, atividades, comportamento e rotina. Diariamente acontece uma evolução da cultura através das vestimentas, falas e comportamentos.

Sendo assim, a cultura organizacional ou cultura corporativa é a essência de uma empresa, expressada na maneira que conduz seus negócios e trata os seus clientes e colaboradores. É o conjunto de crenças e hábitos estabelecidos pelos membros de uma organização por meio dos valores, em outras palavras, podemos dizer que são os princípios que expressam a identidade da organização.

Segundo Chiavenato (2005, p. 52), o termo clima organizacional se refere aos aspectos internos de uma organização, à atmosfera psicológica e às características da empresa, ele pode ser sentido psicologicamente e está relacionado especificamente às propriedades motivacionais do ambiente interno da organização.

Para analisar esse clima, é possível fazer pesquisas com a equipe e resgatar a opinião de cada um em diversos aspectos, como por exemplo o ambiente de trabalho e seu entendimento das políticas e valores da empresa. Através desta pesquisa é possível identificar como os colaboradores vivem essa cultura, e a partir disso realizar as mudanças necessárias para uma melhora do clima organizacional.

Para a construção deste projeto foi realizada uma entrevista com o sócio da empresa Doces Din Dan Itobi LTDA em conjunto com colaboradora responsável pelos recursos humanos da empresa a fim de entender sobre a cultura organizacional e a comunicação na empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

- Razão Social

DOCES DIN DAN ITOBI LTDA

- Nome Fantasia

Doces Din Dan

- Sede ou Filial

Sede

- Endereço

Rua 15 de Novembro, 1123- Centro de Itobi – SP – CEP: 13715-000

- Número de Funcionários

40

- Horário de Funcionamento

07h as 17h (Segunda a Sexta Feira).

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A Cultura Organizacional é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por meio de normas, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização. A cultura espelha os pensamentos que predominam em uma organização. (CHIAVENATO, 2021)

Para o autor a cultura organizacional é algo que não se pode tocar ou enxergar. Ela é percebida através de seus efeitos e consequências, sendo comparada a um *iceberg* que na parte superior da água estão os aspectos visíveis e superficiais que são observados nas organizações, dizendo respeito a sua cultura e decorrências físicas e concretas, como o tipo de edifício, cores utilizadas, espaço, procedimentos e tecnologias utilizadas, descrições de cargos e políticas de gestão de pessoas. Já na parte submersa estão os aspectos invisíveis e profundos, onde a observação ou percepção são mais difíceis, já que se referem as cerimônias tradicionais, as histórias, os valores etc. Isso diz respeito aos aspectos psicológicos e sociológicos da cultura.

Com o passar dos anos as empresas mudaram suas estratégias quanto a cultura organizacional que existia para cultura do engajamento e da sobrevivência da empresa ao mercado. As empresas focam seus esforços na sobrevivência do negócio, desenvolvendo nos colaboradores a cultura do engajamento em seus serviços e produtos com o objetivo de inovar o negócio explorando e utilizando mais a tecnologia para se manter mais competitiva o mercado.

Chiavenato (2009) destaca também que, além da cultura, as empresas devem investir em um bom clima organizacional. Este clima, segundo ele, depende de seis dimensões, sendo a primeira a estrutura da organização que são as regras excessivas, regulamentos, procedimentos, disciplinas, autoridade hierárquica que afeta o sentimento das pessoas sobre essas restrições nas condições de trabalho; a outra é a Responsabilidade que faz com que se produza um sentimento de ser o seu próprio chefe, em que suas decisões não dependem de outras pessoas. A outra são os riscos, que fazem com que haja iniciativa, arriscando e enfrentando desafios, seja em novos cargos ou em qualquer situação de trabalho. As recompensas que trazem o sentimento de satisfação pela realização de um trabalho bem feito e ser recompensado por isso ao invés de ter críticas

e punições. Há também o Calor e apoio que desperta o sentimento de companheirismo e de ajuda mútua que prevalece nas organizações e por fim o conflito onde a administração não teme a existência de diferentes opiniões ou conflitos.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Equipe é um grupo de pessoas que se junta para alcançar um objetivo em comum. Também é definido como um grupo de pessoas com habilidades complementares, que trabalham juntas com o fim de atingir um propósito comum; pelo qual se consideram relativamente responsáveis, ou como um grupo com funcionamento qualificado, que compreende seus objetivos e está engajado em alcançá-los, de forma compartilhada.

Na Doces Din Dan as equipes são divididas entre setor administrativo; produtivo; de embalagem e de entregas. Na equipe administrativa existem 6 funcionários que cuidam da questão comercial, recursos humanos, departamento pessoal e fiscal. No setor produtivo existem os colaboradores que se dividem em cada tipo de doce, atualmente sendo mais de 10 tipos, onde são responsáveis por cuidar das máquinas, corte dos doces e envio para a embalagem. No setor de embalagens a equipe conta com 5 colaboradores que são responsáveis tanto por embalar os doces quanto fechar as caixas que serão distribuídas aos clientes pelos 3 motoristas responsáveis por isso. Para a liderança da equipe de produção e de embalagem existe um colaborador com cargo de liderança, responsável por se comunicar tanto com os colaboradores quanto com o setor administrativo.

Na empresa o trabalho em equipe é fundamental, pois são diversos processos para que o produto final seja entregue de acordo com os padrões de entrega ao cliente. Por isso, existem reuniões e relatórios na empresa que incentivam os colaboradores a estarem envolvidos com a empresa de modo geral, a fim de melhorar a relação entre a equipe.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Trabalhar em grupo e trabalhar em equipe são competências diferentes. Por isso é tão difícil adquirir o trabalho em equipe. Um grupo de trabalho nada mais é do que a

junção de várias pessoas para um objetivo, que podem ou não chegar a esse objetivo. Já na equipe todos trabalham em colaboração, em prol de atingir o objetivo. O trabalho é mais distribuído e entregue com maior rapidez com características inovadoras, pois várias ideias foram discutidas para a sua construção e, não importa quem for apresentar o trabalho, pois foi importante a contribuição de cada um.

As maiores dificuldades em desenvolver o trabalho em equipe estão relacionadas a confiança, respeito, comunicação, comprometimento, proatividade.

A confiança é o ponto mais difícil numa equipe. Demonstrar que acredita no trabalho das pessoas e mostrar comprometimento fará com que não só ganhe um espaço maior na equipe, como também disseminar o sentimento de que todos são responsáveis pelo resultado final.

O respeito passa por muitos aspectos do trabalho em equipe. Pessoas diferentes desenvolve trabalhos de maneiras diferentes, isso não quer dizer que o desenvolvimento está errado. As pessoas possuem o infeliz hábito de acreditar que se algo não foi feito exatamente do jeito que acha que deve, está errado, mas cada um é de um jeito e essa diversidade é muito enriquecedora para as organizações. Então o respeito pelo seu colega e pelo trabalho que ele faz é fundamental para desenvolver o trabalho em equipe.

A comunicação de forma clara e objetiva é primordial. Escutar e falar nas horas certas. Escutar nem sempre é fácil quando o cérebro já está avançado na conversa e toma a infeliz atitude de interromper. É preciso compreender e praticar a empatia ao falar.

Nenhum trabalho em equipe irá funcionar sem comprometimento e proatividade dos membros. São características que sempre farão parte do trabalho, pois são elas que mostram o seu interesse por aquilo que você e seu colega estão fazendo. É importante ressaltar que conflitos sempre vão existir pois somos pessoas diferentes umas das outras, mas o importante é saber trabalhar as dificuldades de cada um e melhorar constantemente.

As dificuldades mais comentadas em relação as equipes da empresa foram em relação a não proatividade dos colaboradores responsáveis pelos processos iniciais, gerando atrasos nos processos de moldagem e corte dos doces. Foi destacado que também ocorre falta de tempo e, por consequencia, falta de comunicação devido a demanda alta de entregas, quando os colaboradores não conseguem parar para se reunirem e discutirem os problemas que estão encontrando em seus processos.

A equipe, ao realizar este projeto também se deparou com a falta de tempo e de comunicação devido a isso, mas percebeu que a organização de horários e gestão foram fundamentais para a boa realização deste projeto integrado.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Comunicação é uma palavra derivada do latim "communicare", que significa "partilhar, dividir alguma coisa com alguém". A comunicação é essencial para os seres humanos, uma forma de transmissão de informações de um indivíduo para outro. A primeira forma de comunicação aconteceu por meio de sinais, gestos, sons e a escrita, que surgiu nas cavernas em 15.000 a.c (quinze mil antes de Cristo), na África e no Egito.

Com o passar dos anos da escrita surgiram-se as cartas, que por sua vez se tornaram o meio de comunicação mais utilizado no mundo. Em sequência foram inventados outros meios de comunicação mais aprimorados e tecnológicos para auxiliar nesse diálogo até se tornar o que são hoje.

A comunicação deixou de ser um meio de acesso somente entre pessoas próximas ou distantes, para se tornar uma ferramenta de uso de organizações, influenciadores, artistas, políticos, entre outros. A comunicação atualmente é importante para criar ações mais assertivas de melhora de interação de pessoas para empresas, empresas para empresas e pessoas para pessoas. Além disso, ela pode ser dividida em comunicação externa e interna. De acordo com Pontes (2012), a comunicação externa é a responsável pelo posicionamento e imagem de qualquer organização na sociedade, e que tem como propósito promover a sua imagem, com vista à obtenção de atitudes favoráveis por parte dos públicos externos. Focada na opinião pública, seu principal objetivo é informar sobre a organização e a influência que oferece ao público, visa também divulgar ações organizadas pela empresa, projetos, novidades e todos os outros assuntos que sejam do interesse desse público externo, através dos mecanismos de Relações Públicas, Assessoria de Imprensa, Marketing ou a Propaganda.

De acordo com Kunsch (2003), "a comunicação interna é um setor planejado com seus objetivos bem definidos para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus empregados". Para isso, é utilizado ferramentas da comunicação institucional e até comunicação mercadológica.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Estabelecer a eficácia na comunicação escrita requer uso adequado sua construção já que ela pode carregar mensagem tanto positiva quanto negativa dependendo das palavras e frases que serão utilizadas o leitor pode não interpretar a mensagem que você quis repassar, ou entender em outro sentido. Para que ela seja eficaz é preciso transmitir clareza e objetividade.

Entre suas vantagens temos o registro, pois as mensagens podem ficar armazenadas por muito tempo, e a clareza, uma vez que é comum cuidarmos mais daquilo que escrevemos do que aquilo que falamos. A comunicação escrita tende a ser mais bem elaborada, mais lógica e mais clara.

Como desvantagens, podemos destacar que a comunicação escrita é mais demorada, consome mais tempo e nem sempre tem feedback, ou seja, na maioria das vezes, não conseguimos saber se o leitor compreendeu aquilo que o emissor pretende transmitir.

Na empresa Doces Din Dan Itobi LTDA são utilizados relatórios semanais que descrevem quais foram os principais desafios enfrentados pela equipe administrativa, de produção, de embalagem e de produção.

Este relatório consiste em deixar claro quais foram os principais problemas e deixa espaço para que os colaboradores coloquem sugestões a fim de buscar melhorias. Esta comunicação escrita faz com que diversas sugestões surjam entre a equipe, trazendo resultados positivos frequentes.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Falar é uma habilidade que adquirimos desde criança, mas falar bem e assertivamente é um processo de aprendizado constante.

Uma palavra mal colocada, uma frase no momento errado, pode gerar constrangimentos e conflitos no ambiente organizacional. A comunicação oral, entre os membros de uma equipe, é ferramenta de trabalho que deve ser atualizada, revisada e colocada em prática constantemente.

A comunicação oral envolve diversos elementos que contribuem para a afirmação do que se pretende falar. Ao falar o emissor utiliza a voz, gestos, expressões faciais a emoção, entre outros elementos que contribuem para que sua mensagem seja captada da melhor forma. Algumas pessoas sentem dificuldade em harmonizar todos esses elementos e, para isso, é preciso treinar e desenvolver sua habilidade de oratória.

Sentindo dificuldade em se expressar, alguns colaboradores deixam de se comunicar e levantam muros, ao seu redor, que tornam mais difícil essa comunicação.

A rigidez de alguns gestores, críticas constantes sobre o modo de falar, ou comentários sobre o tom de voz utilizado, também criam situações de limitação gerando medo de se expor publicamente, com isso, grandes ideias ficam apenas nas mentes dessas pessoas, que não sentem segurança para compartilhar seus conhecimentos contribuindo para a melhoria dos processos organizacionais.

A comunicação oral precisa ser trabalhada e estimulada nas empresas. Saber elaborar, de forma lógica, o que se quer dizer, facilita a argumentação e pode contribuir para a aceitação de suas ideias no meio corporativo.

As reuniões realizadas na Doces Din Dan Itobi LTDA acontecem semanalmente, mas só envolvem os líderes dos setores de produção e embalagem, juntamente aos responsáveis pelos setores comercial e administrativo. As principais tratativas de melhorias são discutidas nessas reuniões, que ocorrem quase sempre as sextas-feira no final do turno. Os relatórios de sugestões feitos pelos colaboradores são analisados nesta reunião onde as melhores oportunidades de melhoria são destacadas, além de identificar formas de motivação para a equipe.

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

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEOB.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

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

Comunicação ação de transmitir uma mensagem e receber outra mensagem de volta, mas como fazer isso de maneira eficaz, para que o emissor consiga fazer com o que o receptor entenda o que ele quer comunicar.

Nossas emoções são muito importantes na comunicação pois elas podem mudar a interpretação daquilo que foi dito, temos que prestar atenção tanto nas nossas emoções como nas do receptor e ter empatia na hora de falar. Nosso corpo também fala junto com a gente, seja nos nossos gestos, expressões, postura.

Ouvir o que o outro tem a dizer é primordial na comunicação por isso dedique total atenção quando alguém for falar e tente conectar se com ele.

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

Em um diálogo, tudo precisa ser levado em conta na hora de transmitir uma mensagem, seja na escolha das palavras e frases, no tom de voz, nas emoções do momento. Também deve-se prestar atenção em como o receptor é. Por exemplo um médico quando vai passar o diagnóstico a um paciente ele geralmente não usa termos muitos técnicos ele tenta explicar de uma maneira mais simples, já que provavelmente o paciente não entenda do assunto, mas mesmo assim ele precisa ser claro.

O diálogo é uma solução na resolução de conflitos. Um método bastante utilizado são as rodas de conversa já que ela mostra que todos estão no mesmo lugar e tem direitos iguais de se expressarem.

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

A comunicação escrita possui características que oferecem certo desafio em sua execução, especialmente por não conseguirmos colocar entonação naquilo que estamos dizendo. Como por exemplo antigamente as cartas eram uma maneira de comunicação escrita muito comum, tinham se as cartas de amor onde o emissor tinha que se esforçar nas palavras para fazer o receptor entender a sua mensagem e seus sentimentos e mesmo depois de entendido levava dias até receber uma resposta podendo até já ter mudado de opinião. Já hoje em dia se tornou muito mais fácil com tecnologia que facilita nossas vidas com as mensagens de texto instantâneas, emojis e até mensagens de voz para nos aproximar uns dos outros mesmo com a distância.

Para-se escrever qualquer mensagem devemos nos atentar a quem queremos escrever e por isso é importante “conhecer” seu receptor. Se for algo mais formal devemos

nos atentar para evitar erros ortográficos. Ou se você for escrever para muitas pessoas tem que prestar atenção na maneira como elas vão interpreta-las. Claro que a casos que a intenção realmente é cada um interpreta de uma maneira, como na maioria dos poemas e textos ficcionais.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual se faz cada vez mais presente na vida das pessoas, oferecendo assim diferentes formas de se comunicar no dia a dia tudo o que é escrito on-line fica registrado e documentado. Por isso, é fundamental ter atenção à linguagem que será utilizada em cada um deles e com cada um dos receptores. Mesmo que for em uma rede social pessoal devemos ter cuidado com o que postamos e mostramos para as outras pessoas.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação interpessoal de qualidade entre aqueles que fazem parte da empresa é determinante para o bom andamento das operações.

Afinal, quando estamos exercendo nossas atividades diárias, estamos sempre comunicando algo.

Claro que existem aqueles que demonstram mais facilidade em estabelecer a comunicação interpessoal com outros; da mesma forma que há quem considere tal prática irrelevante.

Listamos algumas dicas sobre como você pode aprimorar sua comunicação.

A primeira é: Estabelecer a verdadeira comunicação interpessoal não significa apenas trocar mensagens verbais com outras pessoas. O melhor a se fazer é, a partir do momento em que você estabelece a troca de informações, procure exercer a empatia, ou seja, a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa. Dessa forma, você aumenta a chance de ela confiar em você.

A segunda dica é: Se você está aberto para se comunicar, consegue preparar o campo para receber aprendizados. E é importante lembrar que o processo de aprendizagem é bilateral: quando os indivíduos aceitam de fato a comunicação interpessoal, a troca de ideias e experiências, bem como a riqueza de informações, tornam-se muito mais relevantes, além de crescerem as chances de um melhor networking pessoal.

A terceira dica é: Seja menos desinibido. Ou tente fazer o máximo para que isso não te atrapalhe tanto dentro de uma empresa, quanto na sua promoção pessoal. A inibição é uma característica normal de muitas pessoas. Porém, quando se trata de compartilhar ideias ou conhecimento em um ambiente corporativo, ela pode ser prejudicial. Por conta da inibição, milhares de profissionais que deixam de apresentar suas ideias, de defender seus posicionamentos em reuniões e, enfim, de mostrar o quanto podem ser valiosos à empresa. Por isso, é muito importante que você crie o ambiente favorável a este compartilhamento. Quem exercita a comunicação interpessoal ganha mais confiança e se sente mais seguro, uma vez que perceber que falar faz parte do contexto social em que está inserido.

A quarta dica é: Procure melhorar seu networking. Crie relações com pessoas que a troca de ajudas e também troca de diálogo seja o mais produtivo possível. Um bom networking é capaz de abrir diversas portas para você.

A quinta dica é: A comunicação interpessoal não é assinalada apenas através das palavras, mas também da entonação da voz e dos gestos que você articula enquanto conversa com alguém. Ou seja, trata-se de um conjunto de fatores que, para quem é atento, demonstra todo tipo de sentimento: alegria, contrariedade etc. E isso facilita muito a comunicação. Cuidado para não transmitir um perfil que não é o seu para tentar se encaixar em algum lugar ou vaga.

A sexta dica é: Solucione o maior número de conflitos possíveis. As práticas de comunicação interpessoal são poderosas aliadas na resolução – e até mesmo na prevenção dos conflitos organizacionais. São inúmeros os casos de profissionais que criam situações conflituosas porque se negam a dedicar dez minutos do dia para trocar ideias, desfazer equívocos e chegar a um consenso.

A sétima dica é: Melhore o desempenho de sua equipe. Quando a comunicação interpessoal é valorizada e praticada no ambiente corporativo, as pessoas melhoram o desempenho porque passam a se conectar melhor na busca pela obtenção de resultados.

É inconcebível a ideia de uma equipe eficaz que tenha o silêncio como marca.

A comunicação interpessoal também serve de termômetro para que um profissional saiba como os outros o percebem. E isso se torna relevante principalmente para o desenvolvimento das competências comportamentais. Então, ao promover as práticas de comunicação interpessoal, você abrirá caminhos para não apenas conhecer a si próprio, mas para entender como seus funcionários te veem.

Link Vídeo: <https://youtu.be/m37xnQGG5mU>

4. CONCLUSÃO

Com esta pesquisa foi possível concluir que as empresas devem sempre partir de atitudes que motivem seus funcionários, como visto anteriormente no que tange a cultura organizacional, onde por meio de regras, metas, e diversas formas de organização, os trabalhadores sintam-se engajados em apresentar melhores resultados.

Na organização deve-se também sempre entender quais estão sendo os problemas enfrentados pelos colaboradores para que sua motivação esteja sendo afetada, principalmente quando de forma negativa, por meio da comunicação, e partir daí para ajudá-lo a se engajar novamente e conseguir atingir os objetivos de ambos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CHIAVENATO, I. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2021.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

PONTES, Kátia Elisângela Gomes Pina Brito. A Comunicação Externa como Ferramenta. Monografia. Universidade Jean Piaget de Cabo Verde. Cabo Verde, 2012. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/38682668.pdf> Acesso em: 10 jun. 2022.