



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ATENTO

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
ATENTO

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

FELIPE DE MORAIS RIBEIRO, 1012022100433
IGOR GABRIEL MACEDO DE CAMARGO, 1012022100115
JÉSSICA CRISTINA DE SOUZA OLIVEIRA, 1012022100552
MATHEUS GABRIEL RUFINO SILVA, 1012022100232
NATALIE SOLENE SOUZA SILVA, 1012022100563

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	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	7
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	14
4. CONCLUSÃO	14
REFERÊNCIAS	15
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

Levando em consideração da pesquisa que visou os principais aspectos da comunicação no ambiente em grupo e a sua organização. Por conseguinte, a empresa “Atento” foi escolhida para esta análise da implantação de seu sistema de comunicação em equipe e suas organizações como empresa.

A companhia da ATENTO é uma empresa que presta serviço como suporte ao cliente, telemarketing e relacionamento com o cliente para empresa como uma das empresas que trabalha com o seu serviço terceirizado seria a Vivo, Anatel, EDP Energia, entre outros. Com sede na Espanha, foi fundada em 1999 e está presente em 13 países. Sendo líder na América Latina no setor, atendendo empresas de telecomunicações, bancos, serviços financeiros, saúde e varejo. Gerida empresa americana de private equity Bain Capital Partners, é a terceira maior empregadora do Brasil, com cerca de 71.600 funcionários. Sendo distribuídas em todo o território brasileiro.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa Atento Brasil S/A, foi fundada por Alejandro Reynal (CEO) e Mauricio Montilha (CFO) no dia 7 de dezembro de 1998, na capital de São Paulo surgiu a empresa de telecomunicação Atento. O CNPJ da empresa Atento Brasil S/A é 02.879.250/0001-79. Com sede em SÃO PAULO, SP, possui 23 anos e 5 meses. Sendo em solo brasileiro contém mais de 32 empresas ao todo.

A companhia trabalha como uma empresa de call center e como empresa de telemarketing, sempre prestando suporte para empresas como terceirizada e dando a ajuda e solucionando os problemas dos clientes ou até mesmo ajudar eles a sanar todas as dúvidas uma das empresas que a atento presta serviço é a edp, vivo, entre outras, dando assim o apoio e o suporte necessário aos clientes e a empresa para ajudar seja em questão técnica ou até mesmo por questão financeira.

Como uma proposta de sempre estar prestando o seu melhor serviço, a Atento oferece toda a sua ajuda e sua força a todos os diversos tipos de clientes, sejam eles quais forem, sendo pessoas jurídicas ou residenciais. A empresa sempre se disponibiliza a atender todos os tipos de empresas grandes ou pequenas, governos, atacados e até mesmo residencial, estando disposta em seu atendimento 24h por dia para qualquer serviço necessário até mesmo vendas caso os clientes queiram.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

As empresas têm suas próprias normas, propósitos e cultura organizacional, os colaboradores representam o sistema social que compõe uma empresa e o ambiente interno e externo influenciam os seus comportamentos. Porém as empresas são compostas por diferentes profissionais, com interesses individuais, havendo a necessidade de um gestor para auxiliar que a equipe tenha um alto desempenho, se mantenha motivada e possibilitando que tanto colaboradores como a empresa alcance a eficácia.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

A empresa Atento Brasil, situada na cidade de São José dos Campos, possui em seu quadro, cerca de 1.500 colaboradores. Durante o período de pandemia do COVID-19, a empresa optou pelo trabalho “home office” e desde então, uma porcentagem da equipe segue nesta modalidade.

Visando melhorar o ambiente de trabalho, seus escritórios são construídos não só para comportar estações de trabalho, mas também para estimular funcionários a dar o seu melhor, tornando assim um ambiente mais agradável.

O trabalho em equipe permite que cada profissional desenvolva o produto ou serviço de acordo com suas capacidades individuais e suas especialidades e competências, com isso, a Atento Brasil oferece treinamentos internos para capacitação e dinâmicas em grupo para utilização de técnicas em interação, divertimento e ensinamento aos participantes. Através deste recurso a empresa consegue avaliar algumas características individuais dos colaboradores e ao mesmo tempo identificar como eles trabalham em conjunto, criando um mapeamento de habilidades para identificar os profissionais de alta performance.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O trabalho em equipe é sempre conduzido por um gestor ou até mesmo um supervisor que fica responsável por realizar orientações e segmentos para o time. Os desafios enfrentados pela gestão de equipes são:

- **Pouca autonomia e proatividade** - Alguns colaboradores ficam inseguros e repassam demandas erradas enquanto outros quanto mais autonomia se tem, mais produtivos são;
- **Conflitos internos** - É comum dentro do ambiente de trabalho alguns momento haja motivo de conflito, por ser um elemento natural presente dentro das empresas, os conflitos representam um desafio constante, com isso, os líderes são treinados para se aperfeiçoar cada vez mais a mediar a comunicação em uma situação de crises e solucionar qualquer tipo de situação;
- **Comunicação Interna** - A falta de comunicação eficiente é também um dos maiores desafios dentro de uma equipe, a ausência de feedbacks podem afetar os processos internos comunicativos e como consequência gera perda de produtividade e diminuição de engajamento entre equipes.
- **Falta de Confiança** - em um ambiente comunicativo e transparente acaba sendo mais fechados para alguns colaboradores, lhes faltando a confiança necessária para expor suas ideias e sugestões, produzindo insegurança em suas atividades, tornando os processos mais lentos, acabando com a autonomia e proatividade, torna a empresa menos competitiva e até em casos extremos, diminui o quadro de funcionários.
- **Falta de Comprometimento** - Tem como consequências diretas para os colaboradores e para a empresa. É um ciclo que se alimenta da desmotivação e da perda de competitividade, impossibilitando o crescimento, desvalorização e pouco crédito para suas atividades.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação tem um principal destaque dentro de um ambiente de trabalho, quando você se comunica bem tende a ter um papel muito importante no seu serviço e no desenvolvimento pessoal. Além da comunicação oral tem também a escrita com ela facilitamos nosso desenvolvimento em levar informações para todos que estão no meio do nosso trabalho.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Comunicação escrita é uma maneira mais prática de passarmos informações no dia a dia do trabalho, utilizamos ela em praticamente tudo que fazemos dentro do ambiente de serviço, saber utilizá-la de maneira correta nos ajuda a passar as informações necessárias.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os empregados. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Também há alguns desafios e um deles é que escrevemos muito atualmente e, algumas vezes, optamos pela escrita quando outra forma de comunicação seria a melhor opção.

Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca/o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

Existem dicas que podem lhe ajudar em um melhor desempenho na linguagem escrita algumas delas são:

- **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.

Precisa pedir um favor? Vai cobrar um devedor? Está bravo? Precisa fazer uma reclamação? Seja educado sempre! Comunique-se com firmeza, assertividade, declare exatamente o que precisa ser dito, mas seja educado em qualquer circunstância. Inicie um documento com cordialidade, use palavras como “por favor” e “obrigado”, assuma e assine tudo o que escrever.

- **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 recomendações, continue com essa forma de linguagem até o fim do texto.

- **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. Para definir qual é o perfil do seu leitor, faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- Quem vai liderar a ação?
- Quem vai agir?
- Quem vai utilizar as informações?
- Quem precisa conhecer a situação?
- Quem será mencionado?
- Quem deve ser consultado?

Nunca distraia, confunda ou ofenda seus leitores. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números.

Ofensas são mais subjetivas – um pedido fora de contexto, cópias desnecessárias e tantas outras situações podem estremecer relacionamentos com pares, clientes e

fornecedores. Além disso, as pessoas não buscam informações da mesma forma: algumas as querem para tomar decisões (decisórias), para elas o tempo da informação é já, agora. Há outras que são analíticas (introspectivas), precisam da informação, mas precisam também de tempo para digeri-las, o tempo delas é o depois. Há, ainda, quem precise de suporte e aceitação social para captar a mensagem (sociáveis) e outras pessoas que sentem que a informação só é confiável se houver detalhes (detalhistas).

- **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. Nesse contexto, as principais regras de etiqueta são:

- Escrever com tato e evitar excesso de letras maiúsculas e minúsculas;
- Usar cumprimento inicial e assinar as mensagens;
- Revisar a mensagem para que não haja erros gramaticais;
- Evitar enviar mensagens com cópia para todos. É preciso ter cuidado com o endereço de e-mail das outras pessoas;
- Não ofender, distrair ou confundir o leitor.

Depois dessas dicas fica mais fácil de entender que temos que seguir determinado padrão de escrita para que não ocorra de passar informações erradas então sempre fique atento.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Para que haja eficácia na comunicação oral, é necessário saber se expressar e ouvir e por isso, é comum que dentro de uma empresa existam a comunicação oral formal e informal. A comunicação oral é o tipo de comunicação mais direto, pois requer a presença do emissor e do receptor - não necessariamente no mesmo local, mas no mesmo momento.

O uso da fala acontece a todo momento, como por exemplo na participação de uma reunião, falar ao telefone, dar e/ou fazer entrevistas, apresentar pessoas, expor produtos etc., e sabe-se expressar corretamente de forma assertiva com as palavras traz inúmeros benefícios. Dentre esses benefícios está na melhora da capacidade de expressão, a imagem do gestor e, conseqüentemente, da empresa; aumenta o respeito dos colaboradores, do mercado e da concorrência; auxilia na resolução de conflitos; ajuda na capacidade de negociação; denota mais credibilidade, além de reduzir o estresse por situações ocasionadas pelos ruídos de comunicação.

A comunicação oral informal no ambiente de trabalho é composta por momentos que não comportam tanta formalidade, na qual a seriedade é imprescindível. Diante desse aspecto, é importante não confundir informalidade com falta de compromisso na comunicação verbal com alguns elementos importantes como a voz e a adaptação, tudo depende com quem você irá falar, qual será a intenção da mensagem tendo assim um ritmo certo de linguagem. Em contrapartida, a comunicação oral formal demanda normalmente um certo tipo de público. Além de saber se comunicar de forma eficiente, é preciso que haja conhecimento do assunto, possuir um envolvimento com o público e também haver prática antecipadamente, para que assim a forma de expressão verbal seja transmitida de maneira natural cada vez mais.

A reunião normalmente é indispensável para transmitir informações, gerar ideias criativas, apresentar propostas etc. Adotar uma forma eficaz de conduzir uma reunião com produtividade e assertividade é fundamental para que não se perca foco e tempo dentro do ambiente corporativo, portanto é preciso ter um propósito claramente definido entre os participantes.

Ouvir a voz é um processo que passa por várias etapas e que é regulado por regras de organização. Ouvir depende, em primeiro lugar, da criação de condições para que isso aconteça, como por exemplo a ausência de “ruído” ou a não sobreposição de voz de dois locutores, ou até mesmo esse mal entendido pode estar relacionado com o emissor que não conseguiu transmitir a ideia de maneira correta ou com o emissor que possui certa limitação de compreensão. Segundo Lugarini (2003), o ouvir é uma capacidade que deve ser aprendida. Existem vários níveis do ouvir: o distraído ou superficial; o atento (motivado por sentir que é algo útil ou interessante); o orientado (conhece a finalidade); o criativo; e o crítico (realiza-se apenas quando se conhece o tema).

Uma boa comunicação oral no ambiente de trabalho é de extrema importância para uma corporação prosperar e se manter no mercado atual, altamente competitivo. Isso porque ajuda a sincronizar os trabalhadores, elaborar estratégias, auxiliar nas reuniões de tomada de decisões, no marketing da empresa, na gestão de recursos humanos, e em todas as outras áreas da organização. É preciso haver uma melhoria constante da comunicação, aperfeiçoando sempre a forma de expressar, para que seja eficiente, compreendendo e fazendo o que se precisa para que seja compreendido.

Além da comunicação oral interna da empresa para manter seu progresso é necessário haver comunicação oral externa, por exemplo, para efetivar a venda dos produtos, ou seja, no marketing da empresa. E para isso também tem técnicas específicas para se fazer ser entendido.

A empresa Atento, em questão, se mostra preocupada em manter essa melhoria na comunicação para continuar tendo progresso e se destacando no mercado que atua. A empresa em si sempre procura deixar um ambiente mais tranquilo para todos, assim sempre se preocupando com seus colaboradores e dando suporte e ajuda para que os conflitos e estresses sejam resolvidos e acalmados de uma maneira mais unida.

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Nós precisamos criar o hábito e trazer a cultura para a sociedade, de modo a evoluir quando o assunto é comunicação de forma eficaz, as relações que são construídas a partir daí são muito mais claras e cabe menos interpretação das falas. A comunicação pode ser o problema ou a solução, tendo em vista que se a mesma não decorrer de forma eficaz pode ser gerado conflitos tais como as guerras civis, mundiais e afins. Entretanto, caso seja realizada de forma eficaz, pode estreitar laços e grandes

parcerias independente do ramo, seja relações comerciais, acordo entre pessoas ou países.

As emoções podem afetar a eficácia da comunicação, tal como a falta de clareza, objetividade e coerência, que são primordiais para o êxito de uma conversa. Muitas vezes ouvimos, “não foi isso que quis dizer”, após uma fala que aflorou emoção ou falta de clareza. Leva-se em consideração a linguagem corporal e a forma em que o outro lado, no caso, quem ouve, recebe essa mensagem, seja ela por meio digital, presencial, e-mails etc. Principalmente quando estamos frente a frente com quem desejamos passar a mensagem, é levado em consideração a linguagem corporal do emissor e do receptor.

Temos algumas formas que podem ocorrer as conversas, seja ela por meio de um debate ou uma discussão propriamente dita, nas eleições de cunho político, acontecem os debates para a apresentação dos projetos que o candidato irá implementar em seu mandato. Já a discussão geralmente tem cunho mais rápido sendo ela levada para um bate papo ou para uma conversa conflituosa.

O diálogo tem como principal meio de conversa pois atrelam sempre duas ou mais pessoas, de uma forma mais clara, sem um objetivo de argumentação, defesa ou apresentação de algo como uma tese. O diálogo é a forma de conversa que mais está presente em nossas relações, familiares, amigáveis e profissionais. No diálogo, ambas as partes precisam estar receptivas, para ouvir, acolher, deixar julgamentos de lado e estreitar os laços.

Pode ser utilizado para resolver conflitos nas organizações, o mesmo tem algumas premissas, como a receptividade, respeito e segurança do que for exposto, juntamente com a atenção.

Iniciando um novo projeto em uma organização o diálogo precisa estar presente entre todos os seus stakeholders, para agregar ideias, e partindo daí a aglutinação de um projeto mais sólido. Durante esse diálogo devem ocorrer a abertura para as ideias que irão aparecer, o mediador, seja ele o CEO do projeto ou alguém designado deve iniciar com uma pergunta dando um norte para que se inicie esse diálogo, e por fim o fechamento, onde vem a tona a reflexão e assim monta-se as estratégias que serão usadas.

A comunicação escrita teve uma ênfase ainda maior durante o período que globalização onde com a chegada das tecnologias possibilitou que uma mensagem chegue de um hemisfério ao outro em fração de segundos, entretanto essa maneira de proferir uma mensagem, seja por email, webjornais, whatsapp, entre outros, é deveras complicada pois não é possível colocar a devida entonação na frase, sendo assim eficácia na comunicação pode vir a se perder quando passada ao receptor. Geralmente se elabora os textos no Word, google docs, apple notes e por aí vai.

Existem algumas formas que nos auxiliam a montar uma mensagem que não gere interpretação ou mal estar por parte de quem a recebe, introduzindo o que você busca passar, problema ou situação, chame a atenção nesse tópico pois será nele que o receptor irá focar a energia, sendo assim você pode motivar ou não o mesmo e receber a segunda etapa da sua mensagem, onde você irá desenvolver o seu tema, com explicações, com bases geralmente em dados, fatos e ou números, deve-se manter a coerência com o que foi dito na introdução, sabemos o quão desagradável é receber algo que as informações não batem ou se contradizem durante a mensagem.

Sendo assim na parte final, irá apresentar uma conclusão sobre o assunto que você buscou passar, conectando o raciocínio com as partes anteriores. Exemplificando quando um clube de futebol anuncia a contratação de um jogador por meios oficiais, eles apresentam o jogador, em seguida mostram as cifras da contratação ou números que fizeram o clube contratar o mesmo e por fim, concluem conectando o custo benefício e pedem apoio da torcida para apoiar o novo desafio do jogador. Lembre-se: gramática e regras ortográficas devem ser seguidas para a melhor comunicação.

Ao ler você deve interpretar os fatos como no exemplo da contratação do jogador, é mesmo possível provar o que foi dito? Se sim o mesmo foi feito com seriedade. Entender o contexto do texto, encontrando a ideia principal defendida pelo autor, em seguida identificar e distinguir a causa e consequência.

Comunicação virtual tem sido algo presente em nosso dia a dia, em diferentes públicos e meios geralmente expostos pelas redes sociais o Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook.

As redes sociais são utilizadas de diferentes formas, seja para a descontração ou até mesmo para um âmbito profissional, onde utilizam ferramentas de anúncios

comerciais, ou até mesmo o uso do LinkedIn que é uma rede social para conectar-se com o meio corporativo. Quando falamos de comunicação virtual devemos sempre ter o cuidado pois os comentários podem tomar proporções grandiosas, sendo assim, precisa ter clareza, coerência e o respeito para com as diversidades. Correlacionando o meio das organizações é muito mais viável para a empresa passar avisos, ou um jornal semanal por meio do email corporativo de seu colaborador, onde o mesmo precisa ater a ciência que se trata de um meio profissional em que ele precisa de uma certa noção do que responde ao nível maior da organização.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Assista ao vídeo da equipe deste Projeto Integrado na prática clicando no link: <<https://youtu.be/ZxEPTqwgw-8>>. Para saber mais informações e o conteúdo do vídeo sobre dicas de como a comunicação pode promover uma pessoa, tanto em relação à sua reputação pessoal quanto profissional, clique neste outro link: <<https://docs.google.com/document/d/1E4LGrwXKFAqI0YGgjT394xkPJcPPeBJnyZU7WBO8IZg/edit?usp=sharing>>.

4. CONCLUSÃO

Contatou-se que a comunicação é reconhecida como uma ferramenta estratégica no ambiente organizacional, afirmando-se como um importante pilar na articulação e funcionamento das equipes de trabalho. O trabalho em equipe pode ser considerado difícil, mas ao mesmo tempo pode trazer melhores resultados, se feito em unidade com todos os integrantes da equipe, a personalidade de cada indivíduo pode agregar de forma positiva para contribuir o alcance de objetivos e metas administrativas.

Diante dos assuntos analisados, observou-se que a comunicação está presente em todos aspectos da nossa vida, principalmente nas organizações, de modo que ela é indispensável para unir e agregar valor aos integrantes de um grupo com uma comunicação eficaz. A comunicação interna, podendo ser escrita ou oral, constitui-se de uma luta pela hegemonia no ambiente de trabalho, apresentando-se como o processo pelo qual os trabalhadores constroem e reconstróem a organização em que atuam, dentro de um contexto histórico e sociocultural nos quais estão inseridos, vivenciando suas experiências no ambiente de trabalho como sujeitos promotores de seus próprios destinos (REBECHI, 2008).

Um dos objetivos principais da empresa estudada, Atento, é focar em seus colaboradores para que promovam o desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionando um melhor ambiente de trabalho possível. Portanto, pode-se afirmar que a comunicação quando feita de forma adequada, em que desde a diretoria até o nível mais baixo da hierarquia de uma organização possam compreender e que seja de fácil acesso as informações, haverá um crescimento tanto pessoal quanto profissional de cada um que faz parte da empresa.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Onésio de Oliveira. Rio de Janeiro, 2006. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/Wzm35MwM3s5ntxL3GqPnrsF/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 07 jun. 2022.

CARMEN, B. 2022. **Comunicação oral: entenda a importância e saiba como desenvolvê-la com o teatro**. Disponível em: <<https://www.macunaima.com.br/vivaarteviva/comunicacao-oral-entenda-a-importancia-e-saiba-como-desenvolve-la-com-o-teatro/>>. Acesso em: 08 jun. 2022.

COMUNICARTE. **Comunicação assertiva: como anda a sua e a da sua empresa?** Disponível em: <<https://www.conteudoinboundmarketing.com.br/comunicacao-assertiva/#>>. Acesso em: 15 jun. 2022.

CRUZEIRO DO SUL VIRTUAL; Educação à distância. 2022. **Logo Atento**. Disponível em: <<https://polosaomateus.com.br/programa-de-estagio-atento/logo-atento/>>. Acesso em: 07 jun. 2022.

CURSOS ESCOLA EDUCAÇÃO. 2019. **Introdução à Comunicação**. Disponível em: <<https://cursos.escolaeducacao.com.br/artigo/introdu-o-comunica-o>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

ESPÍNDOLA, Rafaela. 2017. **A importância da comunicação no ambiente de trabalho**. Disponível em: <<https://www.edools.com/comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 06 jun. 2022.

REBECHI, Claudia Nociolini. 2008. **Comunicação nas Relações De Trabalho**. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/AUM/article/viewFile/1019/1064>>. Acesso em: 14 jun. 2022.

REDAWEB E REDAÇÃO; Matérias Escolares. 2019. **Tipos de comunicação: Verbal e oral, escrita e assertiva.** Disponível em: <<https://www.materias.com.br/portugues/tipos-de-comunicacao.html>>. Acesso em: 07 jun. 2022.

SALAS, Vivian. 2018. **Qual a importância de ter uma boa comunicação na sua vida?**; Blog, Carreira, Família, Felicidade e Bem-estar. Disponível em: <<https://viviansalas.com.br/importancia-boa-comunicacao/>>. Acesso em: 11 jun. 2022.

SOCIX LTDA. 2017. **A importância da comunicação no ambiente de trabalho.** Disponível em: <<https://www.socix.com.br/importancia-da-comunicacao-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 05 jun. 2022.

VERDE, Celeste. 2011. **A comunicação oral na sala de aula.** Disponível em: <<https://run.unl.pt/bitstream/10362/7279/1/A%20Comunica%c3%a7%c3%a3o%20Oral%20na%20Sala%20de%20Aula.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2022.

ANEXOS

Imagem 1 - Logo da empresa Atento.



Fonte: Cruzeiro do Sul Virtual, 2022.