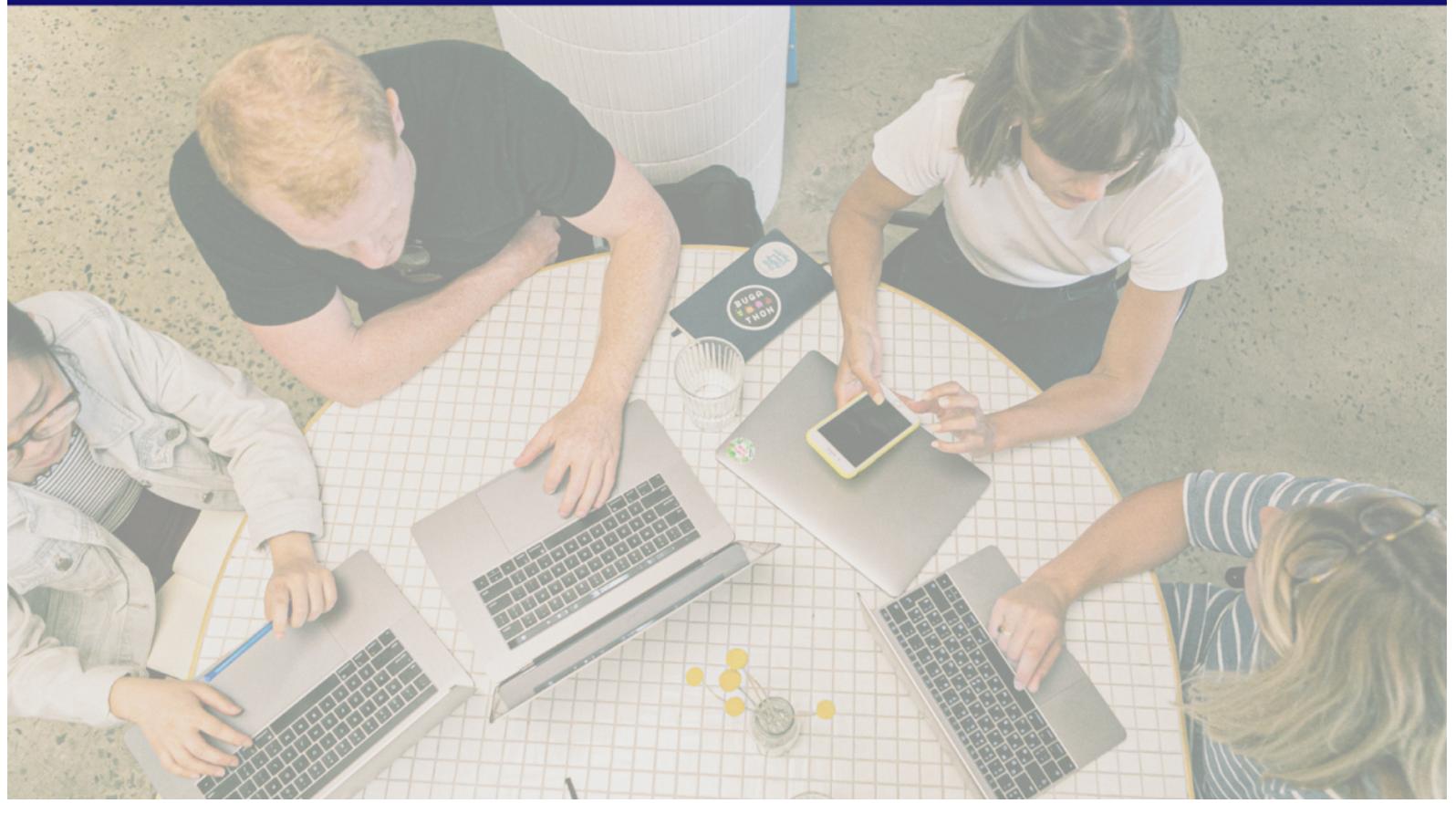




**UNifeob**  
| ESCOLA DE NEGÓCIOS

**2023**

**PROJETO DE CONSULTORIA  
EMPRESARIAL**



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

**PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**  
**SUSTENTABILIDADE DAS EMPRESAS NO**  
**CONTEXTO ATUAL**

**Fisk**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO 2023

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

**PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL  
SUSTENTABILIDADE DAS EMPRESAS NO  
CONTEXTO ATUAL**

**Fisk**

MÓDULO DE SUSTENTABILIDADE

Comportamento Humano nas Organizações – Prof<sup>ª</sup>. Leonor Cristina Bueno

ESG e Sustentabilidade – Prof. Celso Antunes de Almeida Filho

Gestão de Inovação e Criatividade – Prof. Marcelo Alexandre C. da Silva

Tecnologias Digitais – Prof. Caio Henrique Barbosa Garcia

Projeto de Sustentabilidade – Prof<sup>ª</sup>. Karina Strobel Castillo

Estudantes:

Bruna de Paula Carvalho, RA 23000270

Camille Valente Lacerda, RA 23000889

Gabriel Paneto Santos, RA 23000927

Letícia Belchior Tozatto, RA 23000041

Nina Valente Machado, RA 23000892

Patrícia Jaine Teixeira, RA 23000257

Yuri Gregorio, RA 23001116

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
JUNHO 2023

# SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	DESCRIÇÃO DA EMPRESA	6
3	PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL	7
3.1	COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	7
3.1.1	ATITUDE, VALORES E MOTIVAÇÃO	7
3.1.2	LIDERANÇA E EMPODERAMENTO	7
3.1.3	COMPORTAMENTO ADAPTATIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO	8
3.2	ESG E SUSTENTABILIDADE	9
3.2.1	CONCEITO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL AO LONGO DO TEMPO	9
3.2.2	A VARIÁVEL ECOLÓGICA NO AMBIENTE DOS NEGÓCIOS	9
3.2.3	INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	9
3.3	GESTÃO DE INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE	11
3.3.1	CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO COMO FATOR GERADOR DE COMPETITIVIDADE	11
3.3.2	INOVAÇÃO COMO FATOR HUMANO	12
3.3.3	MELHORES PRÁTICAS INOVATIVAS PARA SUSTENTABILIDADE	13
3.4	TECNOLOGIAS DIGITAIS	15
3.4.1	TECNOLOGIAS DO MUNDO CONTEMPORÂNEO	15
3.4.2	FERRAMENTAS DIGITAIS (Google)	15
3.4.3	TRANSFORMANDO DADOS EM INFORMAÇÕES	16
3.5	CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.5.1	COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	17
3.5.2	ESTUDANTES NA PRÁTICA	17
4	CONCLUSÃO	19
	REFERÊNCIAS	20

# 1 INTRODUÇÃO

O objetivo do projeto consiste em aplicar técnicas de gestão organizacional e criar um método sustentável na empresa. Esse objetivo foi criado devido a organização não apresentar uma área eficiente dedicada à sustentabilidade.

A escolha da empresa foi designada devido a mesma ser um empreendimento familiar de uma das integrantes da equipe, ao qual pode-se ter uma visão de aperfeiçoamento mais próxima, buscando sempre a inovação e a criação de um método sustentável.

Pelo fato de ser uma escola, acredita-se que o uso de materiais utilizados tais como, apontadores, canetas, papéis, livros e embalagens é grande e são de imediato descarte. Portanto, o método sustentável que o grupo irá criar será baseado nos 3 R's da sustentabilidade, ou seja, Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

Os 3 R's da sustentabilidade consistem em favorecer o meio ambiente e preservar recursos naturais utilizando as seguintes ações: Reduzir: que diz respeito a consumir conscientemente, como por exemplo, comprar somente o necessário, evitar desperdício e fazer a economia de energia e combustível. Reutilizar: o principal local para a realização dessa atividade é em áreas domésticas utilizando materiais que frequentemente são de imediato descarte como garrafas, embalagens, caixas e potes. Os mesmos podem ser reutilizados como recipientes para guardar água, comida, brinquedos, ou qualquer outro item. Então, ao invés de fazer o descarte, é possível fazer a reutilização. Reciclar: Atualmente, é uma ação praticada por muitas pessoas e empresas e consiste em separar de todo o lixo, os materiais que podem ser reciclados, como alguns plásticos, vidros, metais e papéis. Todo o material que é descartado corretamente, é encaminhado para empresas que transformam os mesmos em matéria prima para serem utilizados novamente.

O conceito de sustentabilidade surgiu na década de 1970. A mesma foi desenvolvida para que fosse possível haver a conscientização do ser humano em relação ao meio ambiente e está diretamente associado ao desenvolvimento sustentável. Segundo Karl Marx, de acordo com os Manuscritos econômico-filosóficos de 1844:

O ser humano vive da natureza significa que a natureza é seu corpo, com o qual ele precisa estar em processo contínuo para não morrer. Que a vida física e espiritual do ser humano está associada à natureza não tem outro sentido do que afirmar que a natureza está associada a si mesma, pois o ser humano é parte da natureza (MARX, 1968).

A sustentabilidade busca preservar os recursos naturais em consequência de como os mesmos vêm sendo cada vez mais explorados. Para que isso seja feito é necessário que exista um equilíbrio social, ambiental e econômico. O social conceitua o bem-estar da sociedade em

harmonia com a preservação do meio ambiente. O ambiental preza o uso consciente de recursos naturais suprindo as necessidades do Homem, de maneira com que o meio ambiente não seja afetado. O econômico se relaciona com a exploração de recursos naturais de forma correta, ou seja, não prejudicando o tempo presente e nem o futuro.

A partir do momento em que uma empresa adota formas sustentáveis de produzir e desenvolver produtos, é vista então a sustentabilidade empresarial. Segundo Aron Belinky, "Exercer a sustentabilidade empresarial significa analisar os negócios da empresa levando em conta como fazer com que os impactos negativos de sua atividade sejam menores possíveis. É estar atento às necessidades e bem-estar da população no meio onde está inserida". (Trecho retirado no site Revista Brasileira de Administração, publicado em 6 de julho de 2017).

## 2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para o nosso projeto é a FISK, que reside em Aguaí-SP, na Rua Treze de Maio, nº 1026, Bairro Parque Miguelito. O CNPJ da empresa é 07.439.262/0001-04, com razão social Dream School Escola de Idiomas LTDA. A atividade da organização consiste em uma escola de idiomas (Inglês e Espanhol), contendo 6 funcionários e uma média de 100 alunos.

A Fisk surgiu na década de 1950, quando Richard Fisk veio ao Brasil visitar seu irmão, que trabalhava em São Paulo, na época o Richard gostou tanto da cidade que decidiu ficar. Com isso, ele começou a ensinar inglês e no ano de 1951 passou a ministrar aulas na TV Tupi e na TV Rio, pouco tempo depois, resolveu criar seu próprio método. A partir de 1960, o método Fisk já havia se espalhado por vários estados brasileiros, logo iniciou-se o sistema de franquias. Nos anos de 1970, Richard possuía mais de 15 escolas onde ele cuidava da área pedagógica e comercial e sua ex-esposa da área administrativa. Com o passar do tempo, o método Fisk foi crescendo e se destacando cada vez mais como o melhor centro de ensino do Brasil. Atualmente, existem cerca de mil unidades em funcionamento por todos os estados e principais cidades brasileiras. Além das unidades no Brasil, a Fisk possui escolas na Angola, Argentina, Bolívia, Japão e Paraguai.

No ano de 2011, quando as novas proprietárias começaram seu ciclo com a escola, a quantidade de alunos era mínima, possuíam no máximo 20 alunos, pois não existia uma procura grande para se falar outros idiomas, porém ambas mantiveram a empresa, caminhando, melhorando e inovando cada vez mais. O crescimento da empresa se iniciou após a pandemia do Covid-19, quando muitas pessoas começaram a buscar aprender novos idiomas, o que levou a escola a atualmente obter uma média de 100 alunos.

Além da empresa Fisk, a cidade de Aguaí possui várias outras escolas de idiomas, o que gera uma grande concorrência entre as mesmas. Os principais concorrentes da organização incluem a KNN Idiomas, Short Time English e aulas particulares.

### **3 PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**

O projeto conta com maior foco nas unidades de ensino de ESG e Sustentabilidade e Comportamento Humano nas Organizações; pois o método de sustentabilidade que irá ser implantado consiste na primeira unidade citada e as mudanças na gestão organizacional, na segunda unidade acima.

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

Chiavenato (2014), diz que o comportamento humano nas organizações está diretamente ligado ao desempenho e funcionalidade dos colaboradores, bem como à cultura organizacional. É importante entender como fatores como motivação, liderança, comunicação, cultura organizacional e trabalho em equipe contribuem para o comportamento humano e como podem influenciar o desempenho e a satisfação dos colaboradores. A FISK acredita que a motivação é um dos fatores mais essenciais para que colaboradores sejam mais produtivos e engajados, o que pode ocasionar melhores resultados para a empresa. Conforme Redonto (2020), para entender melhor possíveis estimuladores de motivação nos colaboradores, mencionou diversas teorias como: a Teoria da Expectativa de Vroom e a Teoria da Hierarquia Das Necessidades de Maslow, a primeira delas afirma que o comportamento resulta de escolhas conscientes entre alternativas em que o propósito seja maximizar o prazer e diminuir a dor, segundo ela, o desempenho de um colaborador é baseado em fatores individuais como habilidades, conhecimento e personalidade. A Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow tem como base o princípio de que as fontes da motivação dos seres humanos e seus níveis de satisfação, podem ser referenciados em uma relação de hierarquia direcionada, a partir da representação das necessidades humanas. A FISK proporciona relativa motivação para os colaboradores segurança de trabalho, estabilidade e relações interpessoais harmônicas, também como um ambiente acolhedor e confortável.

##### **3.1.1 ATITUDE, VALORES E MOTIVAÇÃO**

Atitude, valores e motivação são três pilares fundamentais para um ambiente organizacional em bom funcionamento de acordo com Chiavenato (2014). Na Fisk a atitude é

a disposição que os colaboradores e os administradores têm de lidar com as situações do dia a dia e desafios. A empresa busca incentivar atitudes sempre positivas e flexíveis, pois acredita-se que ambas são importantes para o sucesso da empresa, pois ajudam a enfrentar dificuldades e problemas do cotidiano, com resiliência e perseverança.

Chiavenato (2014), afirma que os valores são crenças ou princípios que uma pessoa considera importantes em sua vida. Eles ajudam a definir a personalidade e guiar as escolhas e decisões de uma pessoa, ou seja, define o que as pessoas e organizações são. Na maioria das vezes eles são enraizados e na Fisk não é diferente, a escola tem valores definidos tais como: transparência, cliente no controle, ética, equilíbrio, responsabilidade social e ambiental, pois utiliza energia solar e aproveitam todos os materiais recicláveis. Ter valores bem definidos pode ajudar a tomar decisões mais conscientes e assertivas, além de contribuir para a construção de relacionamentos mais saudáveis no ambiente organizacional.

### **3.1.2 LIDERANÇA E EMPODERAMENTO**

Para Chiavenato (2003), liderança é a capacidade de uma pessoa influenciar e motivar um grupo de pessoas em direção a um objetivo comum. O líder é alguém que assume a responsabilidade de guiar, orientar, inspirar e motivar outros indivíduos em direção a um objetivo compartilhado. A liderança pode ser exercida em vários contextos, incluindo empresas, organizações sem fins lucrativos, grupos religiosos e comunidades. A FISK possui uma liderança dinâmica e flexibilizada, disposta a inovar e conseqüentemente gerar riscos. A líder inspira e motiva seus subordinados a alcançar um objetivo compartilhado, utilizando sua visão, valores e habilidades de comunicação para criar um senso de propósito e compromisso entre o grupo.

### **3.1.3 COMPORTAMENTO ADAPTATIVO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

De acordo com Chiavenato (2014), o comportamento adaptativo no ambiente de trabalho é a capacidade de um indivíduo de se adaptar e lidar com as situações e desafios no ambiente de trabalho de maneira eficaz, observáveis em pessoas com facilidade de se adaptar a mudanças, aprender habilidades, lidar com conflitos e saber colaborar com o todo para um objetivo comum.

A Fisk tem um íntegro controle sobre o comportamento adaptativo, por ser uma empresa com características familiares, conseqüentemente tendo uma relação e comunicação

interpessoal fácil, clara e objetiva além de ter uma aprendizagem contínua pois a Fisk libera no sistema vídeos de como utilizar todo o sistema Fisk, como realizar cadastros de alunos, matrículas, fazendo com que os colaboradores ganhem uma carga de aprendizado e também influenciando os colaboradores a terem resiliência, capazes de lidar com situações imprevistas ou adversas no ambiente de trabalho.

A Fisk recentemente diminuiu a utilização de papéis, realizando a compra de três tablets para os alunos além de já terem dois computadores, contribuindo com o meio ambiente e inovando o estilo organizacional.

## **3.2 ESG E SUSTENTABILIDADE**

Segundo Bruno Volpato (2022), em uma organização existe o ambiente interno e o ambiente externo. O interno é diretamente ligado a tudo que a empresa tem controle, onde ela domina e tem uma visão de tudo que ocorre, encontrando assim, suas forças e fraquezas. O externo envolve elementos que não são de controle da empresa, o que gera a mesma a descobrir suas oportunidades e ameaças.

Por conta do alto fluxo de pessoas na Escola Fisk, o ambiente interno da mesma faz um grande uso de produtos que prejudicam o meio ambiente, tais como copos descartáveis, papel sulfite, papel toalha e energia gasta ao longo do dia. Visto isso, é importante que o grupo crie ações para que haja uma melhoria nessa área.

### **3.2.1 CONCEITO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL AO LONGO DO TEMPO**

De acordo com Jennifer Ann Thomas (2021), o termo desenvolvimento sustentável surgiu pela primeira vez na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, criada pela Organização das Nações Unidas para desenvolver maneiras de harmonizar dois fatores: o desenvolvimento econômico e a conservação ambiental. O desenvolvimento sustentável é definido como algo que supre e satisfaz as necessidades do tempo presente sem prejudicar as futuras gerações e suas necessidades.

Atualmente, o conceito de desenvolvimento sustentável abrange muito mais do que somente aspectos ambientais, incluindo também fatores sociais e econômicos. Seus objetivos envolvem eliminar a pobreza, combater as mudanças climáticas e consumir de forma mais sustentável.

### **3.2.2 A VARIÁVEL ECOLÓGICA NO AMBIENTE DOS NEGÓCIOS**

A variável ecológica vem ganhando cada vez mais destaque no ambiente de negócios desenvolvendo maneiras de conscientizar o uso de recursos naturais utilizados nas empresas. Como os materiais que a empresa Fisk utiliza não favorecem o meio ambiente, ela pratica a ação de reciclar, ou seja, todos os produtos são descartados de forma correta, diminuindo possíveis danos, a mesma também faz o uso da energia solar, o que auxilia na diminuição de impactos negativos.

### **3.2.3 INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Gabriel Linhares (2018), diz que os indicadores de desenvolvimento foram criados para que fosse possível monitorar os impactos ambientais que as empresas estavam causando. Portanto a empresa Fisk conta com a prática de algumas ações, para monitorar os impactos causados pela mesma, tais como: Utilização de energia solar, o que melhorou o consumo alto de energia que a escola gerava, Reciclagem, todo material que é possível ser reciclado, é separado e descartado corretamente. Os cargos e salários da empresa não são iguais, pois lá o pagamento é calculado pelo tanto de horas que os colaboradores trabalham, porém existe oportunidade de crescimento para todos.

### **3.3 GESTÃO DE INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE**

#### **3.3.1 CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO COMO FATOR GERADOR DE COMPETITIVIDADE**

A empresa, por se tratar de uma instituição de ensino de idiomas, estimula a criatividade dos funcionários para o desenvolvimento das aulas mais desafiadoras aos alunos, gerando assim um reflexo de inovação em seus alunos que também são estimulados a terem ideias inovadoras para aprimorar o aprendizado ao novo idioma.

Tendo em vista que o foco da Fisk é o desenvolvimento de seu aluno em relação a fluência no idioma e também o aprendizado da cultura do inglês.

Já que a evolução de seu aluno no mercado de trabalho ou em lugares onde se é necessário usar o inglês é o reflexo da empresa.

A Fisk insere os alunos em um ambiente descontraído porém com foco no aprendizado, desenvolvendo respeito ao meio ambiente durante as aulas, sua estrutura conta com um setor aberto ao ar livre no fundo do prédio com árvores frutíferas, gerando assim aulas com resultados em pró ao meio ambiente, aprendizado ao idioma e desenvolvimento pessoal de cada aluno.

O acolhimento de novas ideias é composto por três etapas, a primeira seria a apresentação de uma ideia que traga solução para algum determinado problema, em seguida é aplicado na empresa e se os resultados forem positivos é aplicado a última etapa que é usar essa nova ideia recebida.

Os colaboradores da Fisk têm essa total liberdade de usar a criatividade e são influenciados a sempre tomar iniciativa, a empresa é bem clara quando se trata de aceitação de novas ideias de inovação.

O clima organizacional na empresa conta com um ambiente livre e leve, os departamentos são bem encaixados e estruturados, então todos se ajudam para um bem comum, a evolução do aluno e conseqüentemente da empresa.

Sendo um ambiente familiar, cada indivíduo tem total liberdade para usar a criatividade, opiniões, projetos novos e trocas de ideias para alavancar a meta da empresa, um aluno pronto para o mundo exterior.

### **3.3.2 INOVAÇÃO COMO FATOR HUMANO**

A Escola Fisk não possui um sistema de inovação como fator humano, portanto foi determinada a incrementação do mesmo na empresa. Através de reuniões marcadas de 6 em 6 meses, a Fisk irá propor aos seus colaboradores um dia destinado somente para brainstorming, ou seja, exposição de ideias de como a empresa pode inovar e melhorar em seu ambiente interno e externo.

### **3.3.3 MELHORES PRÁTICAS INOVATIVAS PARA SUSTENTABILIDADE**

As proprietárias da empresa Fisk se preocupam com o meio ambiente e os impactos causados pela escola. Portanto, estão sempre procurando formas de ajudar como podem, reduzindo e conscientizando o uso de materiais/fontes como, plásticos de uso único, papéis e energia.

Um método que a empresa utiliza que não prejudica o meio ambiente é a energia solar. Além dessa energia ser considerada infinita, o custo da mesma é menor e melhor do que o de combustíveis fósseis e nada nela afeta o meio ambiente. O único problema em relação às placas solares, são que apesar de serem recicláveis e durarem em média de vinte e cinco anos, são compostas por diferentes materiais, o que dificulta o processo de descarte.

Os colaboradores da escola procuram investir em papel reciclado, copo plástico biodegradável e sempre incentivam os alunos a trazer uma garrafa de água de casa, para reduzir cada vez mais o uso dos copos comprados.

A utilização desses recursos traz consigo um gasto financeiro a mais, porém para a Fisk isso é visto como um investimento, algo inovador, sustentável e que favorece o meio ambiente.

### **3.4 TECNOLOGIAS DIGITAIS**

Primeiramente, é importante lembrar que a tecnologia está evoluindo e que a inovação é um processo contínuo. A mesma está progredindo em diversas direções, das quais podemos destacar a Inteligência Artificial usada para automatizar tarefas, analisar grandes quantidades de dados e criar sistemas autônomos, a Computação em Nuvem, da qual permite que as empresas armazenem e processam grandes quantidades de dados em servidores remotos, aumentando a eficiência, a Internet das Coisas (IOT) se destaca pois permite que as pessoas controlem dispositivos de qualquer lugar, a qualquer momento, em ambiente financeiro é relevante a tecnologia Blockchain, pois ela é uma tecnologia de registro, que permite que transações financeiras e de dados sejam feitas de forma segura e transparente sem a necessidade de intermediários. Essa evolução tecnológica é impulsionada por diversos atores, dentre os principais estão as Startups, Governo, Universidade e Instituições, empresas de tecnologia tais como Google, Amazon, Microsoft, Apple, entre outras.

#### **3.4.1 TECNOLOGIAS DO MUNDO CONTEMPORÂNEO**

A escola Fisk conta com exercícios que auxiliam os alunos a falar, escrever e escutar. Com isso, a escola trabalhou por muitos anos com CD, rádio e também dois computadores. No começo era o suficiente para a empresa, pois a mesma possuía computadores excelentes, CDs em perfeito estado e tudo ficava à disposição dos alunos. Todavia, com o passar do tempo a Fisk foi crescendo, o número de alunos aumentou e os equipamentos perderam sua qualidade, então recentemente, em 2022, foi decidido fazer a compra de aparelhos novos e mais atuais. A empresa fez uma pesquisa de mercado e decidiu investir em 3 tablets da marca samsung. Atualmente, os tablets são utilizados para acessar o portal do aluno, fazer atividades de áudio e assistir vídeos que a escola disponibiliza.

O objetivo da escola para 2023 é dispensar o uso dos computadores e adquirir mais tablets, pois esses equipamentos são de fácil manuseio e são mais práticos.

### 3.4.2 FERRAMENTAS DIGITAIS (Google)

A equipe utilizou a ferramenta Google Trends para análise de estatísticas em relação aos concorrentes e o Google Planilhas para organização das mesmas.

Indicadores:

- A ferramenta Google Trends foi utilizada para comparações de dados envolvendo a empresa e seus principais concorrentes. O Google Planilhas foi utilizado para uma melhor visão dos dados obtidos;
- Para usufruir do Google Trends, basta acessar a página e inserir os nomes das empresas e logo será feita a comparação, sendo a mesma feita por períodos a definir (anos, meses, semanas ou dias). Já o Google Planilhas, é acessado pelo ícone dos aplicativos Google. Na plataforma da ferramenta é possível criar uma planilha em branco ou escolher um modelo pronto e após essa etapa, basta inserir os dados necessários para sua utilização.
- O Google Trends traz como benefício para a empresa analisar novas tendências e compreender o cenário atual diante dos concorrentes. O Google Planilhas atribui benefícios para uma melhor organização de dados, fazendo com que todas as informações sejam esclarecidas de forma clara.

### 3.4.3 TRANSFORMANDO DADOS EM INFORMAÇÕES

Nenhum dado é utilizado pura e simplesmente, todos eles devem ser analisados para que gerem informações úteis diariamente. Com isso, precisamos levantar os dados, analisá-los, consolidá-los e mostrá-los.

Na Fisk, não é diferente, ela possui uma plataforma chamada SGF (Sistema de Gestão da Fisk) que é um sistema parecido com a plataforma Looker Studio do Google. No SGF ficam cadastrados todos os alunos matriculados, com todos os dados necessários, como nome, telefone e valor da mensalidade. A Fisk também conta com o Google Planilhas, o qual é utilizado como um relatório financeiro, sendo alimentado mensalmente com a situação de pagamento de cada aluno. Essas planilhas são salvas no Google Drive para uma segurança maior da Fisk.

Indicadores:

- Esses dados vêm do sistema SGF, o qual é cadastrado cada aluno
- Esses dados são em formatos de nome, telefone e valor da mensalidade de cada aluno cadastrado;

- Esses dados são utilizados para controle de alunos matriculados
- Após os alunos serem cadastrados no sistema SGF, eles vão para o Google Planilhas, o qual indica a situação do pagamento das mensalidades de cada aluno.
- Essas informações são apresentadas ao final de cada mês para a realização de um relatório indicando a situação de pagamento atual de cada aluno.

### **3.5 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 UNIFEQB.

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.

#### **3.5.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ**

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

A comunicação está presente em todos os aspectos da vida, mas para que a mesma "funcione" corretamente, é necessário que ela seja eficaz, ou seja, o que o emissor comunicar deve ser bem entendido pelo receptor. Para que haja uma melhoria da informação transmitida, é preciso ter atenção no tom de voz, na cadência, no volume e sempre ser claro, objetivo e coerente, assim a comunicação verbal e não verbal serão sintonizadas. A comunicação não se trata apenas de falar bem, ter uma redação apurada ou uma boa oratória, mas sim saber se expressar, fazer-se entender e ser capaz de ouvir, entender e aprender com o outro.

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

O diálogo é a ação de resolver algo por meio das palavras. Não exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições, é apenas uma conversa em que você e seu(s) interlocutor(es) se falam sem interferências. O diálogo requer envolvimento, empatia e atenção, é sobre reconhecer suas crenças, valores princípios e reconhecer esses elementos no outro. Durante uma conversa em grupo, é necessário que todos tenham espaço para a fala, respeito ao que foi exposto, segurança para expor ao grupo as ideias e a atenção de todos. O diálogo faz parte da essência humana, por esse motivo deve ser estimulado e aprimorado todos os dias.

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

A comunicação escrita é uma das mais importantes e arriscadas. Pelo fato de você não conseguir colocar entonação no que está sendo dito, a chance de ser mal interpretado é maior. Existem vários tipos de texto, mas os mais comuns são, narração, argumentação, relato, exposição e descrição. Para a criação de um texto é necessário, utilizar frases curtas, parágrafos pequenos e a ortografia deve ser impecável. Toda comunicação escrita deve ser eficaz desde uma mensagem até um documento.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

A comunicação virtual acontece por meio da internet e seus principais meios de comunicação são as redes sociais, Twitter, LinkedIn, Instagram e Facebook. É fundamental que todas as ferramentas de comunicação virtual agreguem valor à sua

vida, proporcionando alegria, diversão, distração, conteúdo e contato com as pessoas. É importante ter bom senso e identificar o meio de comunicação mais adequado para o assunto que será tratado, pois nem sempre a comunicação virtual é a melhor opção.

### **3.5.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA**

A equipe escolheu um Banner digital para representação da comunicação de forma eficaz, o qual conta com uma imagem ilustrativa e tópicos sobre a comunicação e suas relações.

## **4 CONCLUSÃO**

Visto que a Fisk é uma escola de idiomas, as proprietárias não praticavam ações para a criação de uma área sustentável na empresa, porém com o passar dos anos, o mundo foi inovando e conscientizando cada vez mais a necessidade e a importância da sustentabilidade. Com isso, a Fisk começou a investir em métodos e materiais que não prejudicam o meio ambiente, como a utilização da energia solar, reciclagem e fez a compra de equipamentos tecnológicos para reduzir o uso de papéis.

Não houveram dificuldades com a empresa, pois os colaboradores são muito atenciosos e estão sempre abertos a novas ideias de melhoria. O único fator que gerou problema foi que por ser uma escola “pequena”, não foram encontrados muitos métodos para serem aplicados na empresa, contudo, foi notado o alto consumo de materiais que não favoreciam o meio ambiente, então foi decidido aplicar os 3R's da sustentabilidade: Reduzir, Reutilizar e Reciclar.

Atualmente, a escola mantém-se utilizando energia solar, praticando a reciclagem de materiais e após nosso projeto, a mesma vai procurar investir em produtos reciclados e biodegradáveis.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. Disponível no livro: Comportamento Organizacional - A Dinâmica do sucesso nas organizações. Acesso em: 14 abr. 2023

DATTO, Felipe. Disponível em:  
<https://meiosustentavel.com.br/desenvolvimento-sustentavel/>. Acesso em: 03 abr. 2023

GUITARRARA, Paloma. Disponível em:  
<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/desenvolvimento-sustentavel.htm>. Acesso em: 10 abr. 2023

LINHARES, Gabriel. Disponível em:  
<https://pt.linkedin.com/pulse/o-que-constituem-e-para-servem-os-indicadores-de-do-diniz-linhares>. Acesso em: 12 abr. 2023

Livro - Manuscritos econômico-filosóficos. Disponível em :  
<https://marcosfabionuva.files.wordpress.com/2011/08/manuscritos-econoc3b4mico-filosoc3b3ficos.pdf>. Acesso em: 06 abr. 2023

NAKAGAWA ,Marcelo. Disponível em :  
[https://www.liderare.com.br/downloads/ME\\_3Rs.pdf](https://www.liderare.com.br/downloads/ME_3Rs.pdf) . Acesso em: 13 abr. 2023

PENA, Rodolfo F. Alves. Disponível em:  
<https://www.preparaenem.com/geografia/politica-dos-3rs.htm#:~:text=Esse%20conjunto%20de%20medidas%20foi,Desenvolvimento%2C%20realizado%20no%20ano%20seguinte>. Acesso em: 17 abr. 2023

RETONDO, Lucas. **Teoria da Expectativa: vinculando motivação, esforço e resultado, 2020**. Disponível em: <https://startupcreator.com.br/blog/teoria-da-expectativa/>. Acesso em: 15 abr. 2023

THOMAS, Jennifer. Disponível em:  
<https://umsoplaneta.globo.com/financas/negocios/noticia/2021/07/21/desenvolvimento-sustentavel-o-que-e-quando-surgiu-o-termo-e-quais-seus-objetivos.ghtml>. Acesso em: 04 abr. 2023

VOLPATO, Bruno. Disponível em:  
<https://resultadosdigitais.com.br/marketing/analise-swot/>. Acesso em: 06 abr. 2023

Wagner e Hollenbeck. Disponível em: Livro Comportamento Organizacional. Acesso em: 14 abr. 2023





