

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

Relatório Técnico

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano

**As influências do processo de comunicação dentro do  
desenvolvimento do projeto Reclame São João.**

Aluno: Ellen Giovana de Souza

Prontuário: 1420461

São João da Boa Vista – SP  
2017

## RESUMO

A elaboração desta pesquisa tem como objetivo buscar soluções que eliminem os obstáculos relacionados a comunicação, no qual, eventualmente, vieram atrapalhar o desenvolvimento do projeto Reclame São João, desenvolvido pelos alunos do 4º ano do curso técnico em informática integrado ao ensino médio de 2017 do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo – *Câmpus* São João da Boa Vista. Dessa forma, com essa solução buscou-se proporcionar uma maior união de toda equipe. Por conta da grande quantidade de discussões ocorridas dentro do ambiente de trabalho, surgiu a motivação de iniciar o estudo da influência da comunicação no desenvolvimento do projeto, uma vez que, grande parte dos desentendimentos foram causados pela falta de comunicação ou até mesmo pela distorção desta. Para que o objetivo fosse cumprido foi utilizada a aplicação de um questionário aos alunos com o intuito de obter dados mais próximos da realidade deles e também suas opiniões com relação a influência da comunicação, a fim de quantificar e qualificar as diversas situações em que a comunicação esteve presente no desenvolvimento do projeto. No decorrer da pesquisa constatou-se que uma conversa em grupo em que os alunos tivessem a possibilidade de se expressar resolveria grande parte dos problemas decorrentes da falta de comunicação ou distorção desta. Além desse resultado, obteve-se técnicas que podem ser utilizadas para que haja uma boa comunicação entre a equipe. Sendo assim, os principais objetivos desta pesquisa foram alcançados, uma vez que, obteve-se soluções viáveis para a resolução de eventuais problemas relacionados a comunicação.

Palavras-chave: Diálogo. Interpessoal. Desentendimentos. Integração.

## Sumário

1	Introdução.....	4
2	Desenvolvimento.....	5
3	Conclusões e Recomendações.....	6
4	Referências Bibliográficas.....	7

# 1 Introdução

O conceito de comunicação está relacionado com a partilha de informações, um ato fundamental para a vivência em sociedade. Trata-se de uma ferramenta muito importante para a integração do corpo social, pois proporciona troca mútua de conhecimentos e o desenvolvimento de todos os integrantes da sociedade [1].

O Reclame São João foi desenvolvido no ano de 2017 pelos alunos do Quarto Ano Integrado em Informática, baseado nas necessidades da população local em encontrar um portal de reclamações, para que assim ajudasse a sociedade a filtrar e identificar quais os estabelecimentos são bons ou ruins, com base na avaliação de outros usuários. A execução deste projeto tem também a intenção de simular o ambiente de trabalho, buscando preparar os alunos para o mercado.

Esta pesquisa tem como foco, apresentar o modo como a comunicação entre os alunos influenciou no desenvolvimento do projeto Reclame São João e apresentar as consequências que os eventuais rumores ocasionaram. Tem também a intenção de demonstrar como o ato de se comunicar poderia ajudar a evitar os desentendimentos, uma vez que as brigas só aconteceram porque os indivíduos não souberam se comunicar, ou então, porque preferiram tomar atitudes sem consultar os demais integrantes. Além disso, há também o propósito de demonstrar como uma boa comunicação é substancial para a eficiência de qualquer organização ou conjunto de pessoas [2].

O problema que levou a elaboração desta pesquisa, foi a grande quantidade de desentendimentos dentro da execução do projeto, causados por ruídos dentro do processo de comunicação, ou até mesmo, a falta desse diálogo. Será mostrado em que medida essa adversidade pode interferir no andamento do Reclame São João.

Visto que, o problema mencionado deve ser solucionado, a justificativa para a realização desta pesquisa se dá como uma maneira de passar por cima desse obstáculo. Buscando um melhor ambiente de trabalho, com menos desavenças.

O objetivo geral desta pesquisa é propor soluções viáveis que concretizem a integração de toda a equipe, com o propósito de eliminar os obstáculos relacionados a comunicação que impeçam o desenvolvimento do portal. Há também três objetivos específicos, que estão relacionados a comunicação em âmbitos isolados. O primeiro deles se trata de proporcionar uma solução que alcance a comunicação entre os integrantes de um mesmo módulo, uma vez que, a ausência dessa, foi o grande motivo dos atrasos e da má elaboração das atividades locais. O segundo objetivo específico relaciona-se com a comunicação entre módulos, utilizando a atuação dos interpessoais de cada grupo. Era fundamental que os grupos se comunicassem, pois o Reclame São João dependia

do trabalho em conjunto e desempenho de todos, do contrário, haveria desentendimentos. Dessa maneira, a troca de informação entre os módulos se tratava de algo crucial para o sucesso do projeto e evitar discussões. Por fim, o terceiro objetivo está relacionado com o diálogo entre integrantes que exerciam diferentes funções dentro do projeto, são eles: Desenvolvedores, analistas e DBAs (*DataBase Administrator*). Em que o objetivo principal é achar uma maneira de estabelecer uma comunicação eficaz entre eles e aproximá-los, de modo que não haja mais divergências de ideias que possam vir prejudicar o resultado final do portal web e distanciar os alunos do resultado esperado por eles.

A principal motivação para a elaboração desta pesquisa foram as incontáveis discussões que ocorreram no ambiente de trabalho, com diferentes envolvidos e por vários motivos. Portanto, seria ideal estudar uma maneira que evitasse e solucionasse esses diversos problemas ocorridos pela falta de comunicação, que dificultaram o desenvolver do projeto e construíram um ambiente pesado de trabalho.

Como já dito inicialmente, o desenvolvimento do projeto tem como objetivo preparar os alunos para o mercado de trabalho, simulando uma organização, onde todos possuem suas funções bem definidas e é necessário o trabalho em conjunto. Dessa maneira, serão aplicados fundamentos teóricos relacionados à comunicação organizacional, mostrando como os processos comunicativos, como por exemplo, a entonação e os aspectos não verbais, podem influenciar no ambiente de trabalho.

Será falado sobre a utilização da comunicação interpessoal e também sobre os fatos que estimulam a ocorrência de rumores. Além disso, será abordado também sobre o uso da tecnologia para se comunicar e suas devidas consequências, que podem ser positivas ou negativas. Esta pesquisa também irá apresentar como se dá o processo de comunicação como um todo, desde o emissor até seu respectivo receptor, ressaltando que o ato de se comunicar não se trata apenas de transmitir uma informação, é algo que vai muito além, pois essa informação precisa ser entendida por quem está recebendo-a.

Desse modo, é necessário que sejam incluídas a transferência e a compreensão dentro do processo comunicativo [2]. Irão ser analisadas algumas situações dentro do projeto Reclame São João e iremos relacioná-las com as funções da comunicação, que podem ser: controle, motivação, expressão emocional e informação [2]. E por fim serão sugeridos os melhores canais para se comunicar dentro da organização, buscando melhorar a eficácia desse ato.

Esta pesquisa tem como base, recursos bibliográficos e procedimentos analíticos. As metodologias adotadas serão sites, o livro **Comportamento Organizacional** do autor Stephen P.

Hobbins e também a análise de situações reais que aconteceram dentro do próprio projeto Reclame São João.

Referente a organização desta pesquisa, teremos no primeiro capítulo a introdução, que é composta pelo tema, problema, a justificativa, os objetivos gerais e específicos, a fundamentação teórica, metodologia e por fim a estrutura da pesquisa. Em seguida, no capítulo 2 será apresentado o desenvolvimento, onde irá conter todos os argumentos necessários para demonstrar a influência da comunicação. Por fim, no terceiro capítulo estará presente a conclusão, onde será apresentado o resultado e o fechamento deste estudo.

## 2 Desenvolvimento

Esta pesquisa é de natureza básica pois envolve interesses globais que podem ser úteis para a ciência. O método científico é do tipo indutivo, uma vez que, alguns dados foram coletados com base em observações de casos da realidade. O objetivo deste estudo é de caráter descritivo, de modo que apresenta as características de um determinado grupo, que no caso são os alunos que estão desenvolvendo o portal de reclamações. Além disso, os procedimentos utilizados foram pesquisas bibliográficas no qual houve a utilização de materiais já publicados por outros autores e também estudo de caso, pois foi aplicado um questionário aos alunos que buscava obter informações sobre a realidade dentro do projeto Reclame São João. A abordagem é de cunho quantitativo, uma vez que, os dados obtidos pelo questionário geraram gráficos e também é qualitativo de modo que busca caracterizar diversos fatores da comunicação.

Dentro de uma organização, seja ela, uma empresa, um projeto ou até mesmo um simples trabalho em grupo, é perceptível uma grande influência de um processo poderosíssimo para alcançar o sucesso. Esse procedimento se trata de nada mais, nada menos, que a comunicação.

A comunicação dentro de uma organização envolve dois processos que por si só são bem complexos. O ato de comunicar envolve o processo de organizar, de modo que, para que sua comunicação seja realizada com sucesso, atingindo o objetivo final que é ser interpretada da maneira correta a fim de emitir uma mensagem específica, é necessário que haja uma organização das palavras de acordo com o que você deseja expressar, convencer ou explicar. Uma organização depende da comunicação, assim como uma comunicação depende de certa organização para existir. Uma se alimenta da outra, de forma que se torna o elemento central para que a outra exista [3].

Pode-se afirmar que a comunicação é o elemento central, no qual oferece sustentação para se alcançar um bom relacionamento entre os integrantes de qualquer grupo de pessoas [4].

Com base nisso, podemos analisar que esse processo teve uma importante participação dentro do desenvolvimento do projeto Reclame São João, contribuindo de forma positiva, ou até mesmo, de maneira negativa.

O andamento do projeto se tratou de um percurso um tanto quanto conturbado. Houve muitas discussões e desentendimentos entre os integrantes dos módulos, e até mesmo entre os diferentes módulos.

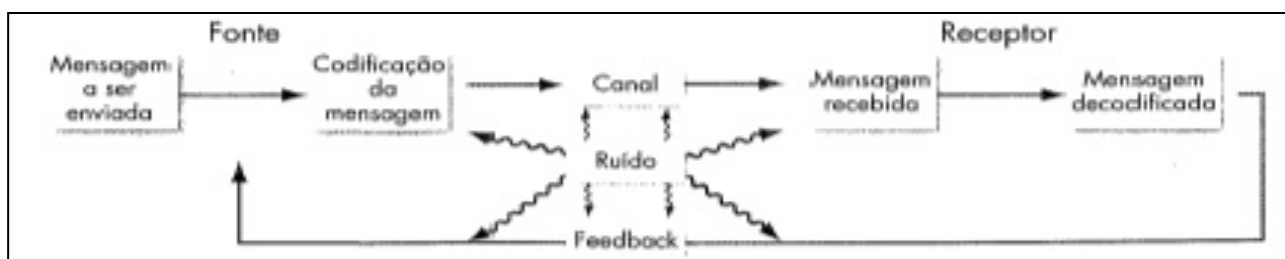
Com o objetivo de chegar a resultados mais concretos e próximos da realidade, foi aplicado um questionário aos alunos, para que assim, se tenha dados coletados a partir de situações ocorridas no cotidiano deles.



Para que haja a compreensão dessa pesquisa é necessário saber como se dá o processo de comunicação. Esse se inicia com a fonte, no qual está presente a mensagem que é produzida pela codificação de um pensamento. A mensagem se trata do produto físico codificado pelo emissor, essa pode ser a nossa fala, a nossa escrita, os nossos gestos, movimentos corporais e expressões faciais, tudo isso pode ser uma mensagem. Após isso, a mensagem passa pelo canal, que é por onde essa é transmitida e o próprio emissor escolhe qual o caminho ideal para a transmissão. O receptor é o próprio sujeito a quem a mensagem foi enviada, antes dela chegar ao destino é preciso que aconteça a decodificação dessa. O ruídos são as barreiras que podem provocar a distorção da clareza da mensagem. Por fim, temos o *feedback*, que é quando se tem a verificação de que a mensagem foi transmitida com sucesso e se houve a compreensão como era esperado [2].

Veja na imagem a seguir uma representação do processo comunicativo.

**Figura 1** - Fluxograma do processo comunicativo.



**Fonte:** Hobbins (2009).

No início do projeto houve a divisão dos papéis de cada aluno. Aconteceu também a definição de quem seria o interpessoal de cada módulo. O relacionamento interpessoal se trata da relação entre duas ou mais pessoas, sendo assim, a função desses integrantes a quem fosse destinado esse papel, seria de interagir com os integrantes do seu e dos demais módulos, de modo a ajudar a comunicação entre todos do projeto. Dessa maneira, seriam evitadas as situações em que todos falam simultaneamente e não se chega a lugar algum.

A imagem seguinte representa como deve acontecer o relacionamento interpessoal dentro do projeto, de maneira que os bonecos em laranja são os interpessoais de cada módulo e os cinzas são os demais integrantes do projeto. Como se pode ver, os interpessoais se encontram no centro da imagem e é exatamente isso que deve acontecer, sua relação deve ser central de modo que todos os demais possam recorrer a eles. Além disso, os interpessoais de cada módulo devem atuar juntos a fim de promover uma maior integração do projeto como um todo.

**Figura 2** - Representação do relacionamento interpessoal.



**Fonte:** <https://goo.gl/OAqpYa>

No projeto Reclame São João como já dito estava presente uma comunicação interpessoal. Essa pode ser dividida em três tipos, sendo eles: comunicação oral, escrita e não-verbal.

A oral, pode ser por meio de um discurso direto, palestras formais ou então um diálogo informal entre duas pessoas ou mais. Possui a vantagem da rapidez e do *feedback*, que permite que a mensagem seja emitida rapidamente e caso houver dúvida por parte do receptor, possibilita-o questionar e obter o esclarecimento da sua dúvida. Porém, apesar dessas vantagens, existe um problema no qual, quanto maior for a quantidade de receptores, há ainda mais chances das falas serem distorcidas e interpretadas de modos diferentes, desse modo, devemos considerar que as pessoas possuem pensamentos singulares.

Em relação a escrita, se refere a comunicação por meio de cartas, e-mails, mensagens de *WhatsApp*, panfletos informativos, etc. Uma das vantagens desse estilo de comunicação é a possibilidade de armazenamento e registro, de modo que o receptor possa retornar ao acesso da informação sempre que quiser. Em contrapartida, possui um ponto negativo, no qual requer mais tempo e não oferece a possibilidade de um *feedback*, impossibilitando que o receptor se manifeste sobre a mensagem no mesmo momento em que a recebeu. Além disso, não há a garantia de que a mensagem foi enviada, recebida e interpretada como o esperado [2].

No que se refere a comunicação não-verbal, essa é denominada pelos movimentos corporais, gestos, entonação, etc. Esses componentes acompanham as frases verbais que são ditas pelas pessoas. Em alguns casos, os elementos não-verbais podem estar sozinhos, porém não deixam de transmitir uma mensagem. Esse tipo de comunicação possibilita aos interlocutores uma melhor expressividade, de maneira que melhora a captação de sinais que demonstram como a mensagem

está sendo recebida pela pessoa, por exemplo, se a pessoa está desinteressada, atenta, ou então, se gosta ou não da mensagem que está recebendo.

Diante desses conceitos esclarecidos acima, pode-se constatar a presença desses três estilos de comunicação dentro do Reclame São João. No entanto, havia a predominância da comunicação oral entre os alunos, acompanhada da não-verbal.

Ao analisar o andamento do projeto pode-se notar que os eventuais desentendimentos dentro de alguns módulos foram ocasionados por conta da má interpretação do que foi dito por algum dos alunos. Isso acontece pois em meio ao diálogo entre os integrantes há a presença de um elemento não-verbal que se denomina entonação. Essa junto com o tom em que é dita a frase ocasionam desavenças, pois permitem a expressão emocional em cima do que está sendo falado, desse modo a fala pode chegar aos ouvidos do receptor de maneira rude, como se o falante estivesse com a intenção de ofendê-lo.

Dentro de alguns módulos o modo a qual a fala foi dita originaram discussões e até mesmo um certo rancor cujo aluno não se sentiu confortável com a maneira a qual falaram com ele, sentindo-se desrespeitado. O módulo 02 de reclamações é um exemplo de onde aconteceu esse tipo de situação. Um dos alunos não se sentiu a vontade com o modo que as cobranças estavam sendo feitas a ele, isso teve como consequência uma queda no desempenho do módulo, de modo que esse não se relacionava mais com os demais integrantes provocando um distanciamento entre todos.

Para que haja um bom andamento do projeto os alunos devem se relacionar como uma equipe e não como um grupo. Para quem não sabe como se dá a diferença entre grupo e equipe segue uma breve explicação seguindo o conceito da administração: Grupo se trata de uma reunião de duas ou mais pessoas que se unem a fim de atingirem um mesmo objetivo, no entanto, não é necessário total engajamento e integração dessas, elas possuem responsabilidades individuais. Quando se trata de equipe, tem-se um grupo de pessoas que se unem em um esforço coordenado, no qual, um integrante ajuda o outro e a responsabilidade é de todos.

Voltando para o cenário da execução do projeto, mais especificamente dentro do módulo 2, os alunos estavam atuando como um grupo, em que cada um realizava apenas a sua parte e não se preocupava em ajudar o outro. Estava presente um grande individualismo da parte dos integrantes.

Como dito na introdução, esta pesquisa possui três objetivos específicos, que estão relacionados com a comunicação em âmbitos distintos. O primeiro objetivo se refere a comunicação entre indivíduos de um mesmo módulo. Dentro desse cenário houve muitas divergências de opinião e pensamentos, esses podem se tornar motivos para uma discussão caso não tenha uma boa conversa para chegar a um consenso.

No segundo semestre o desempenho do projeto havia caído drasticamente, o que levou o professor a propor uma conversa do módulo, em que todos os integrantes teriam direito de abrir seu coração. Esse diálogo ajudou muito a recuperar o ânimo dos alunos, depois deles terem exposto seus pontos de vistas e resolvido desentendimentos antigos o desempenho do projeto teve um salto e tudo voltou a fluir como antes, ou quem sabe até melhor. Como se pode ver, algo tão simples como uma conversa pode ajudar a melhorar algo com dimensões tão extensas, como é o caso projeto Reclame São João.

No que se refere ao segundo objetivo específico, se tratava da comunicação entre diferentes módulos. O fato dos módulos não estarem totalmente integrados ocasionava um mau andamento do projeto como um todo, de modo que era preciso que todos trabalhassem juntos para que o projeto se desenvolvesse de maneira uniforme, uma vez que, é necessário que tenha coerência nos pensamentos para que não aconteça de serem criadas expectativas totalmente diferentes.

A comunicação entre os módulos melhorou quando a integração do desenvolvimento começou a ser feita. O fato dos integrantes precisarem trabalhar literalmente juntos para que dê certo a união das páginas em PHP causou uma maior aproximação de todos, pois estando no mesmo ambiente facilita a comunicação direta de todos, possibilitando um *feedback*.

Por fim, o último objetivo refere-se à comunicação entre pessoas com papéis distintos dentro do projeto. Deve haver uma comunicação entre os programadores, DBA's e analistas, para que assim, tanto os desenvolvedores estejam por dentro das documentações quanto os DBA's e analistas por dentro do desenvolvimento.

A comunicação entre pessoas com diferentes funções também melhorou com a integração do desenvolvimento, de modo que, os desenvolvedores precisaram de ajuda dos analistas e DBA's e isso gerou uma aproximação desses. Novamente, o fato das pessoas estarem próximas aumenta as chances das mensagens emitidas serem compreendidas e interpretadas de maneira mais eficaz.

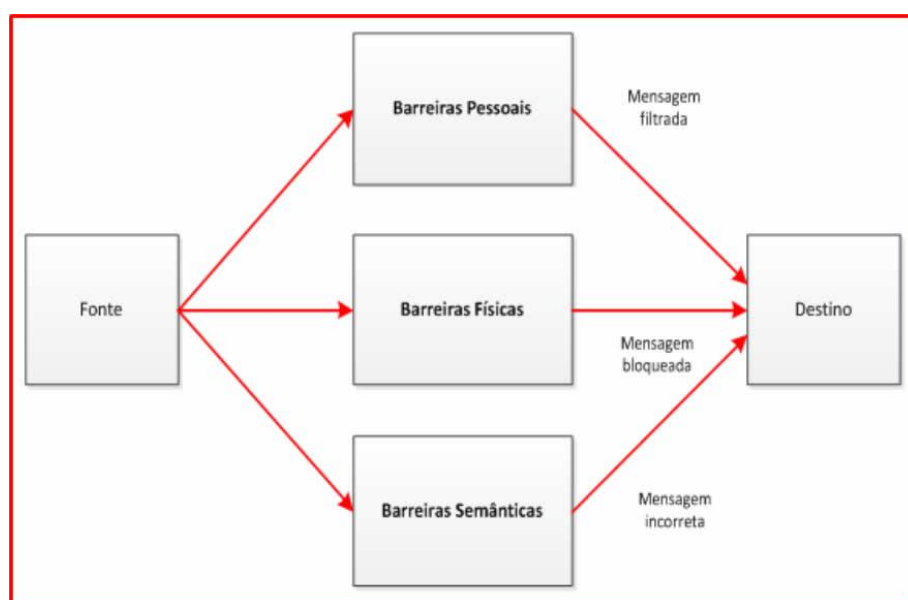
Dentro do processo comunicativo existe o que chamamos de barreiras. Essas, na maioria das vezes, têm o poder de distorcer e dificultar a eficiência da comunicação [5]. Há vários tipos de barreiras e algumas delas foram predominantes no desenvolvimento do projeto, dentre elas temos:

- **Filtragem:** Determinada pela manipulação da informação de acordo com os interesses do emissor, ou seja, ele diz aquilo que irá favorecê-lo.
- **Percepção seletiva:** O receptor escuta apenas o que o interessa. Selecionando somente assuntos que estejam de acordo com suas necessidades pessoais.

- **Sobrecarga de informação:** Quando há uma grande emissão de mensagens que ultrapassam a capacidade do receptor de processar às informações. Isso impossibilita que as mensagens sejam organizadas para posteriormente sejam utilizadas.
- **Emoções ou barreiras pessoais:** As emoções têm grande influência no processo comunicativo, de modo que essas podem interferir no modo como as mensagens são ditas, causando uma distorção e uma má interpretação da informação.
- **Barreiras Físicas:** Interferências que acontecem dentro do próprio ambiente onde acontece a comunicação provocando a distração do receptor.
- **Barreiras Semânticas:** São os gestos e as expressões que acompanham as falas, podem causar distorção da mensagem fazendo com que cada pessoa interprete-a de maneira diferente.

A imagem a seguir representa um fluxograma de algumas barreiras dentro da comunicação que condizem com as citadas acima.

**Figura 3** - Fluxograma de barreiras existentes no processo comunicativo.



**Fonte:** <https://goo.gl/uCKHqS>

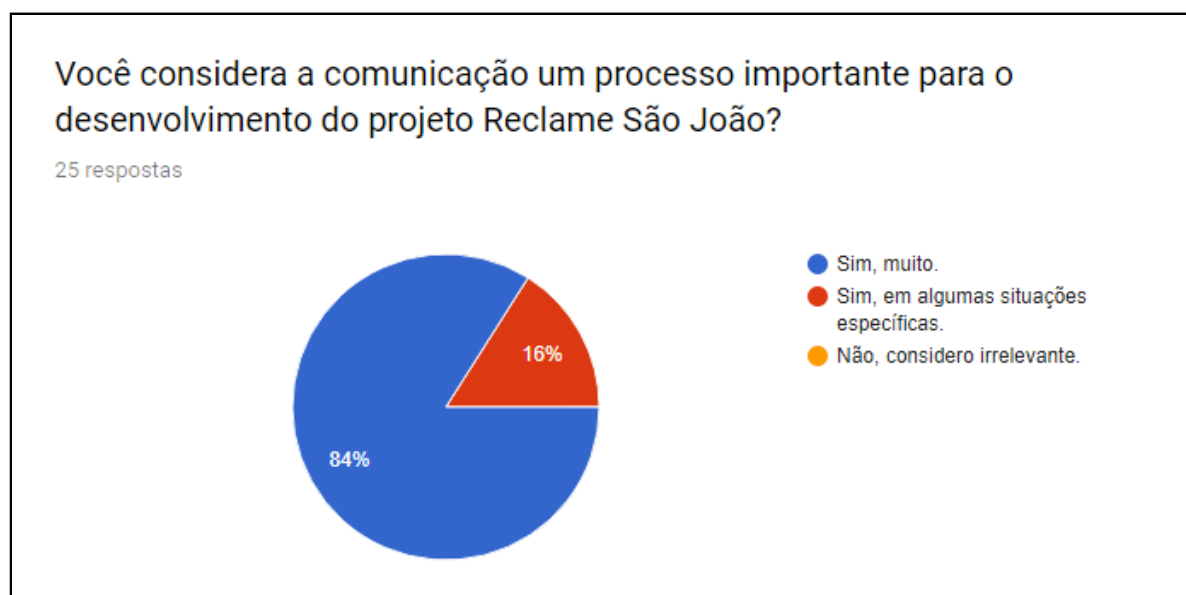
Existem outros tipos de barreiras, porém, essas foram as que predominaram dentro do projeto. As barreiras mais predominantes foram a Sobrecarga de informação, seguida das Emoções, Percepção Seletiva e por fim a Filtragem.

Em diversas situações dentro do projeto houve uma intensa emissão de informações que acabaram interferindo no processamento das mensagens. Isso acabou ocasionando uma falha no processo de comunicação, de modo que, os alunos se sentiram pressionados com o grande número de informações a serem interpretadas e tiveram muitas dúvidas. Além disso, pelo fato dos alunos estarem na adolescência, onde tudo é muito novo e intenso, acabou influenciando seus comportamentos e emoções, dessa maneira surgia mais uma barreira para a comunicação entre eles.

Como dito no início do desenvolvimento, foi aplicado um questionário aos alunos, no qual o principal objetivo era responder sobre a questão comunicativa dentro do projeto. O questionário possui um total de 6 questões, que foram respondidas por 25 alunos, o equivalente a 71% do total de alunos. Os demais, não justificaram o porque não responderam. Nas imagens a seguir, está apresentando as perguntas e a porcentagem das respostas dadas pelos alunos.

Ninguém melhor que os próprios alunos para responder esse questionário, pois foram eles que vivenciaram as próprias situações. A seguinte questão foi elaborada com o objetivo de saber se os alunos têm consciência da importância do processo comunicativo dentro do projeto. De modo a utilizá-la para melhorar a organização.

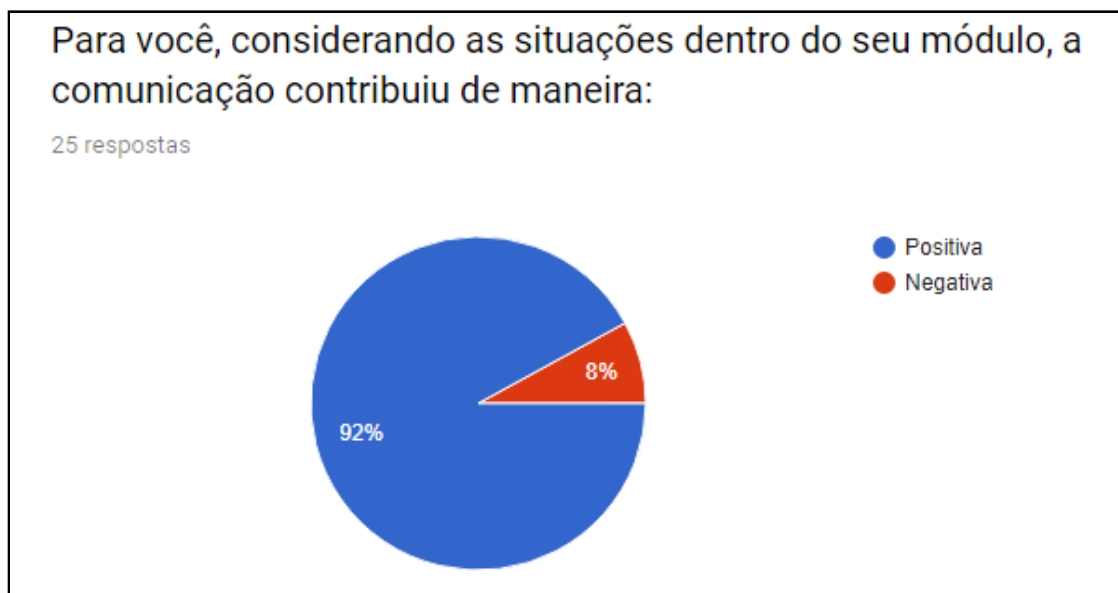
**Figura 4** - Primeira questão do questionário.



**Fonte:** <https://docs.google.com/forms>

A figura 5, busca obter informações sobre como a comunicação contribuiu no desempenho dos módulos. Com base na opinião dos próprios alunos, pode-se tirar conclusões se ela atua de maneira positiva ou negativa.

**Figura 5** - Segunda questão do questionário.



**Fonte:** <https://docs.google.com/forms>

A próxima questão busca obter informações sobre como a comunicação contribuiu no desempenho do projeto como um todo, proporcionando uma visão mais geral.

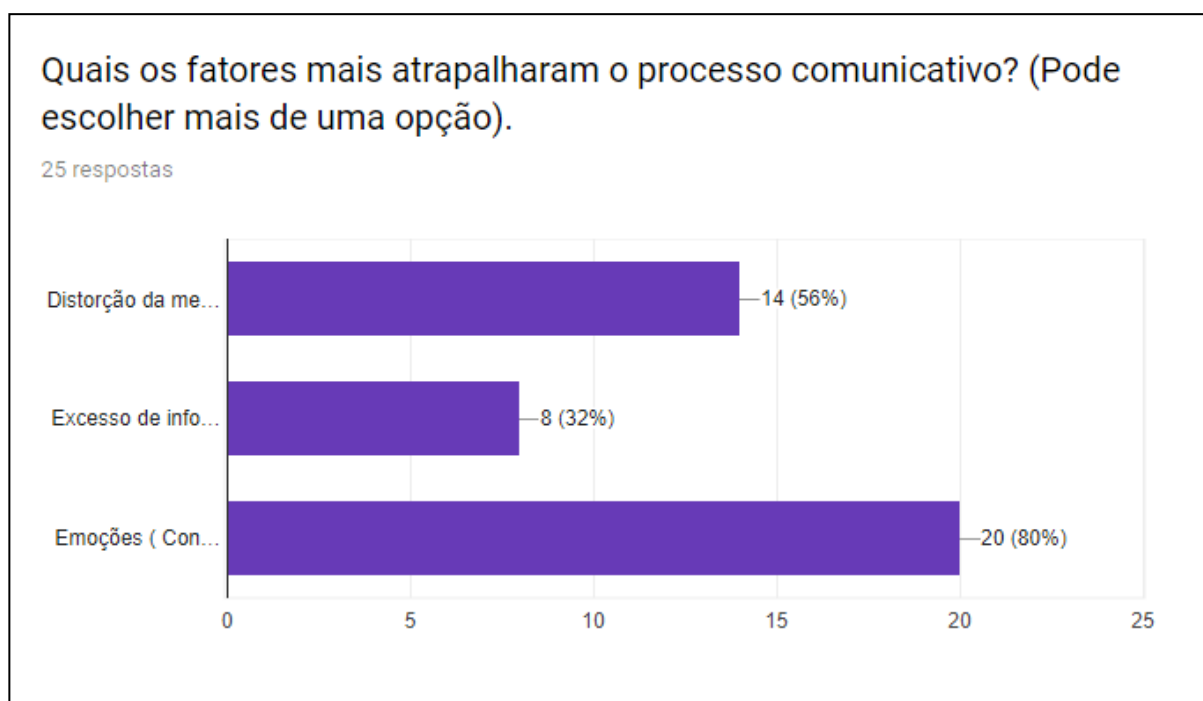
**Figura 6** - Terceira questão do questionário.



**Fonte:** <https://docs.google.com/forms>

A figura abaixo busca obter informações, utilizando o ponto de vista dos alunos, sobre quais fatores mais influenciam no processo comunicativo de maneira negativa. O gráfico gerado apresenta 3 fatores, sendo eles, distorção da mensagem, excesso de informação e emoções.

**Figura 7** - Quarta questão do questionário.



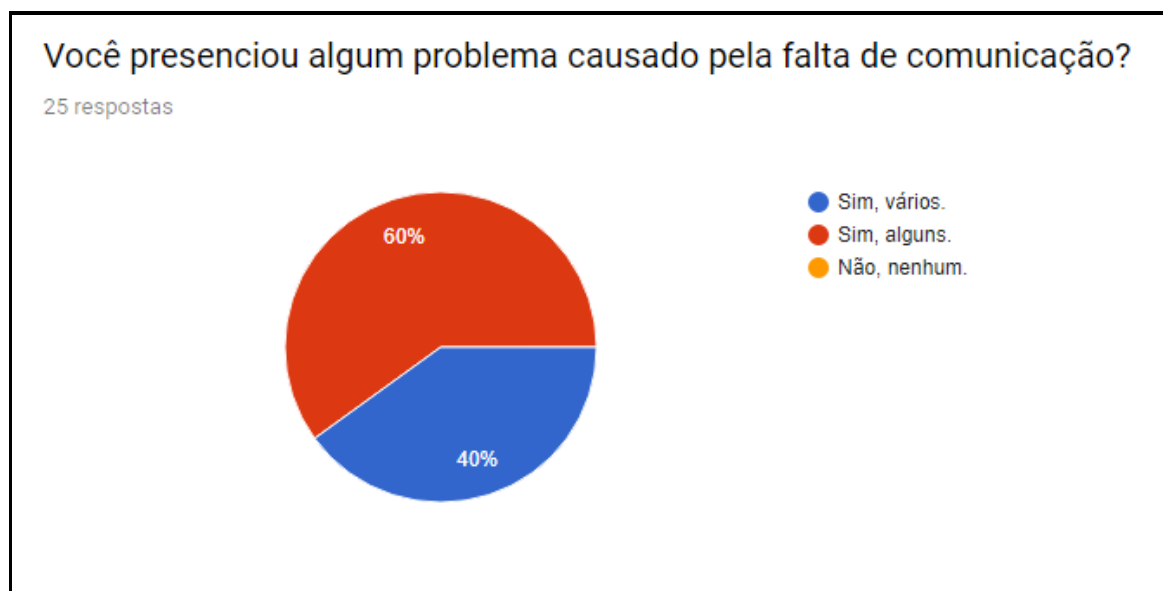
**Fonte:** <https://docs.google.com/forms>

Como se pode ver claramente, a interferência das emoções é o que mais afeta o processo comunicativo, para que isso não ocorra, ou pelo menos diminua, é necessário que a pessoa que está emitindo a mensagem tome alguns cuidados, como: o tom da voz, a clareza com que a fala é dita, deve-se manter a calma ao emitir a mensagem, ser delicado, simpático e manter uma postura agradável.

A figura com a questão abaixo tem como objetivo saber se houve problemas causados pela falta de comunicação. E saber em que escala esses problemas ocorreram, se foram muitos, alguns ou nenhum.



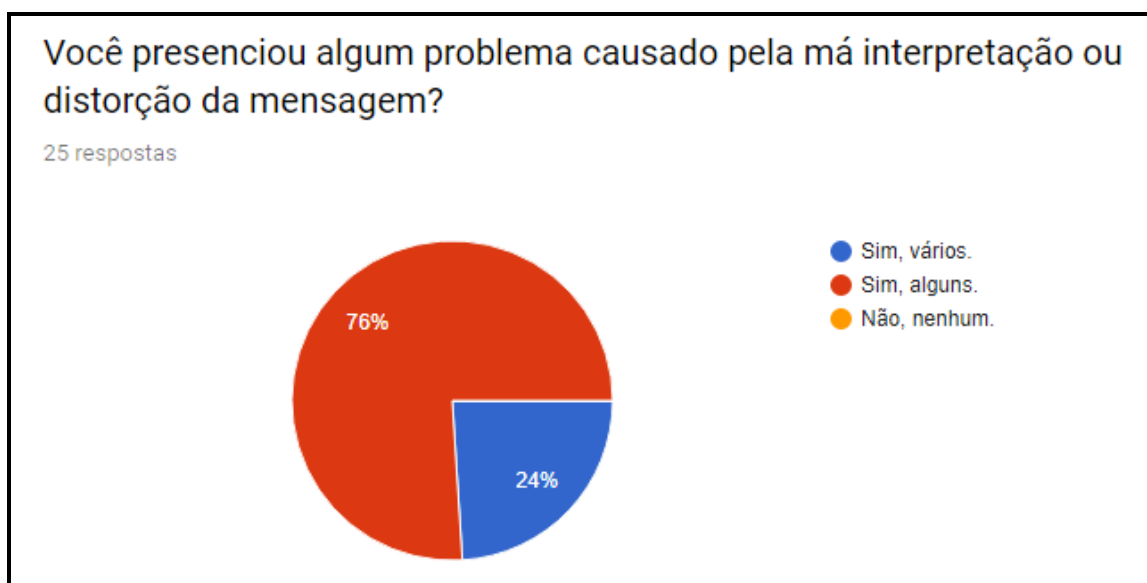
**Figura 8** - Quinta questão do questionário.



**Fonte:** <https://docs.google.com/forms>

A nona figura tem como objetivo descobrir se houve problemas causados pela má interpretação ou distorção da mensagem, tendo em vista que esses dois fatores são uns dos grandes motivos para desentendimentos.

**Figura 9** - Sexta questão do questionário.



Fonte: <https://docs.google.com/forms>

Ao analisarmos os resultados obtidos com o questionário realizado, podemos observar que a maior parte dos alunos consideram a comunicação um processo importante para o desenvolvimento do projeto. A grande maioria acredita que ela contribui de maneira positiva, no entanto, uma pequena porcentagem acredita que ela contribui de maneira negativa. O motivo pelo qual esses alunos acreditarem que a comunicação contribui de maneira negativa, se deve ao fato dela não ter sido utilizada de maneira correta, de modo que outros fatores possam ter influenciado e afetado o processo comunicativo.

No primeiro lugar do ranking dos fatores que mais atrapalham o processo comunicativo temos as emoções, que interferem muito na comunicação, de modo que possuem a capacidade de distorcerem as mensagens e causam uma má interpretação da mensagem. É importante lembrar, que as emoções podem afetar tanto quem está emitindo a mensagem, quanto quem está ouvido. Em seguida, na segunda posição, temos presente o excesso de informações, que atrapalham o processo de processamento das mensagens, uma vez que, a quantidade de mensagens emitidas ultrapassa nossa capacidade de processamento. Por último, mas não menos importante, temos a distorção da mensagem. Essa por si só tem a capacidade de arruinar um diálogo, de modo que, a pessoa não entende a mensagem da maneira que ela devia ser compreendida.

Com base no questionário, todos os alunos presenciaram pelo menos uma vez discussões causadas pela falta de comunicação ou má interpretação da mensagem. Isso quer dizer que o processo comunicativo se trata de algo mais complexo do que se imagina. Deve-se tomar cuidado com o que é dito e buscar sempre melhorar a organização das falas, além disso, é essencial que seja trabalhada a interpretação das mensagens. Trata-se de um processo a qual tanto o interlocutor,

quanto o receptor, deve melhorar sua participação dentro da comunicação, de maneira que, o primeiro deve formular da melhor maneira suas falas e o segundo deve buscar interpretá-las da forma correta e sempre tirar as dúvidas existentes.

### **3 Conclusões e Recomendações**

Como dito nos capítulos anteriores desta pesquisa, o objetivo geral a que cabe esse estudo, está relacionado com eliminação de barreiras causadas pela comunicação ou até mesmo pela ausência dela, a fim de promover uma maior integração de toda equipe. Dessa forma, foram utilizados alguns métodos para se chegar ao objetivo estabelecido. Houve a aplicação de um questionário aos alunos participantes de desenvolvimento do projeto para que desse modo fossem coletados dados mais próximos da realidade e conseqüentemente um estudo de casos mais eficaz. Além disso, foram utilizados recursos bibliográficos que auxiliaram no aprofundamento sobre o tema, proporcionando um maior embasamento teórico e aprofundamento sobre o assunto.

Com base nesse estudo, pode-se constatar que a maior parte das desavenças dentro da comunicação é causada pela influência das emoções. Sendo assim, obteve-se algumas técnicas que podem ser utilizadas para que não haja problemas na comunicação. Uma dessas técnicas se trata da boa organização da fala, juntamente com a manutenção da calma na hora de se expressar, para que assim as emoções não afetem a pronúncia da fala.

No que se refere aos eventuais problemas já existentes dentro das equipes, pudemos obter através dessa pesquisa uma maneira simples e prática capaz de resolvê-los, dessa forma, o meio utilizado para resolver desentendimentos se trata de uma simples conversa em grupo, no qual os alunos possam desabafar e expor seus pensamentos, críticas e ressentimentos de uma forma construtiva, sem desrespeitar o colega.

Ao analisar o ambiente de trabalho antes e depois da conversa proposta pelo professor é possível notar a imensa diferença causada dentro do ambiente de trabalho. É notório que uma simples conversa civilizada que possibilite que todos os integrantes falem pode mudar totalmente e positivamente o clima dentro da equipe.

Portanto, esta pesquisa obteve sucesso, uma vez que, o objetivo de propor uma solução para os eventuais problemas causados pela falta de comunicação ou distorção desta foi alcançado, sendo a solução encontrada uma simples conversa que promova a possibilidade dos integrantes se expressarem. Além disso, este e as técnicas utilizadas para se obter uma boa comunicação citadas acima foram os principais resultados obtidos.

No decorrer do desenvolvimento desta pesquisa foram encontradas algumas dificuldades, uma delas foi conseguir lidar com o tamanho do projeto Reclame São João. O fato deste ser de

grandes proporções, tanto em conteúdo, quanto em quantidade de pessoas trabalhando juntas, trouxe a tona o desafio de conseguir precisão no estudo de caso. Embora tenha surgido essa dificuldade, esta foi resolvida com a aplicação do questionário que conseguiu trazer informações mais próximas da realidade dos alunos e, conseqüentemente, uma maior precisão.

Esta pesquisa pode abrir portas e servir como base para alguém que queira iniciar estudos mais específicos com relação a comunicação organizacional, sendo assim o pesquisador poderá realizar estudos utilizando casos mais particulares que sejam do seu interesse. Além disso, seria interessante que houvesse um aprofundamento dessa pesquisa que busque conhecer mais a fundo quais os tipos de emoções que mais afetam na comunicação, uma vez que, nesta pesquisa estas só foram citadas de uma maneira generalizada.

## 4 Referências Bibliográficas

- [1] Significado de Comunicação, 2011. Disponível em: < <https://goo.gl/a7ebei> >. Acesso em: 21 ago. 2017.
- [2] ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed. Pearson, 2009.
- [3] SCROFERNEKER, C.M.A. **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. Porto Alegre: EdIPUCRS, 2008.
- [4] CARDOSO, O.O. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos**. Rio de Janeiro, 2006.
- [5] CHIAVENATO, I. **Administração nos Novos Tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- [6] Serviços Organizacionais, 2013 Disponível em: < <https://goo.gl/8ZZJy7> >. Acesso em: 15 out. 2017.
- [7] Relação interpessoal nas empresas, 2017 Disponível em: < <https://goo.gl/OAgpYa> > Acesso em: 04 out. 2017.