



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ITAÚ UNIBANCO S.A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ITAÚ UNIBANCO S.A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTE: ROSANE GRACIE

RA: 1012018200051

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIAS	12
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

O presente projeto irá trabalhar na análise sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional, demonstrando o comportamento humano nas organizações, as dificuldades de se trabalhar em equipe, bem como a eficácia na comunicação escrita e oral.

Uma boa comunicação organizacional faz com que as informações dentro das equipes seja transmitida sem vícios de interpretação, desde que transpassadas de maneira clara pelos responsáveis, melhorando assim a produtividade e eficiência nas tarefas diárias.

É extremamente importante que, num cenário empresarial, se estabeleça uma boa comunicação entre equipes, uma vez que dessa maneira os objetivos de todos dentro da empresa estarão voltados para o mesmo lugar, assim fortalecendo as conexões e facilitando para que todo o conjunto alcance as metas com mais facilidade.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa a ser analisada nos contextos supracitados é o ITAÚ UNIBANCO, que se encontra dentro da categoria de bancos múltiplos, se tratando de uma sociedade anônima fechada.

A sede da empresa se localiza na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, número 100, na torre Olavo Setúbal, no bairro do Jabaquara, na cidade de São Paulo, tendo como CEP o nº 04.344-902 e como CNPJ o nº 60.701.190/0001-04.

O Banco Itaú atua em 20 países, possuindo no Brasil e no exterior cerca de 5 mil agências e se declarando como um banco tecnológico e sustentável, como demonstram os projetos contidos no site da empresa, conforme referência anexa.

3. PROJETO INTEGRADO

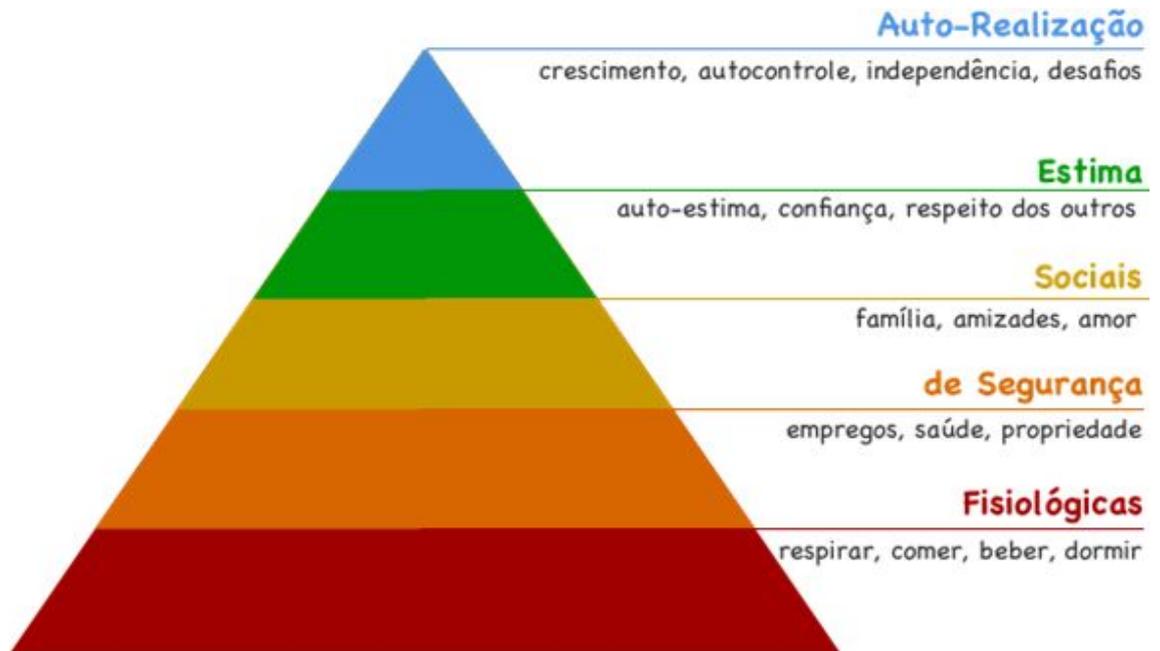
Neste tópico serão tratadas as características do comportamento humano nas organizações, no que diz respeito à trabalho em equipe e as possíveis dificuldades para isso, bem como será aplicado à empresa escolhida, analisando como funciona dentro desta a organização do trabalho em equipe.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

É importante trazer nesse subtópico a premissa de que cada ser humano é único e tem o seu jeito de agir influenciado por características internas e externas da organização empresarial, ou seja, por mais que cada equipe tenha seus objetivos traçados, tem de se levar em conta que o comportamento humano não funciona como em uma máquina, em que se pode programar as diretrizes e seguir em frente.

Portanto, é essencial que os líderes dentro dos grupos saibam estabelecer metas de trabalho e tenham conhecimento de como criar um ambiente harmonioso dentro deste grupo para que os projetos sigam de maneira esperada.

A teoria de Maslow traz as necessidades de cada indivíduo como ser humano, mostrando o que poderia influenciar seu comportamento. Vejamos uma ilustração que resume a teoria:



Fonte:

Siteware

-

<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>

Deve-se levar em conta os valores e motivações de cada pessoa como indivíduos para que se construa uma equipe que esteja com pensamentos e metas em sintonia, para que assim se chegue ao resultado esperado, trazendo benefícios individuais e organizacionais.

O TRABALHO EM EQUIPE

Equipe nada mais é que um conjunto de pessoas que trabalham juntas em busca de um mesmo objetivo em comum, ressaltando aqui o supracitado da importância de dentro de uma equipe existir um líder capaz, que saiba orientar sua equipe, levando em consideração as particularidades comportamentais de cada indivíduo que a integrem.

No Itaú Unibanco, a empresa se guia pela geração de resultados sustentáveis, buscando nas atitudes de cada um o espírito de liderança, colocando sempre os objetivos coletivos acima da ambição pessoal de cada um.

A empresa exalta também a criação de um ambiente de trabalho desafiador, sempre aberto aos questionamentos e a debates construtivos, destacando que “a hierarquia que conta é a da melhor ideia.”

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Independente do âmbito do trabalho em equipe, seja escolar, empresarial, desportivo, as dificuldades que podem surgir acabam por atrapalhar o grupo todo, embora normalmente surjam do indivíduo em particular.

Podemos visualizar como dificuldades que atrapalham o grupo como um todo a falta de confiança e/ou segurança no que se faz, a falta de credibilidade no objetivo final ou uma meta que não esteja claramente definida, causando dificuldade para que o grupo se concentre nela.

Por isso é tão importante que se tenha uma liderança com desenvoltura para deixar sempre os objetivos nos eixos e saber lidar com cada pessoa que compõe o grupo, para benefício de todos.

Dentro da empresa em pauta, em uma entrevista realizada em 2013 com o diretor de cultura, gente e relações trabalhistas do Itaú Unibanco, Marcelo Orticelli, ele conta as dificuldades que a empresa enfrentou dentro da fusão desses dois bancos, Itaú e Unibanco, pois além de alinhar trabalhos em equipe, foi preciso alinhar visão e valores que nem sempre são convergentes dentro de duas empresas.

O Itaú Unibanco defende a ideia de ser uma empresa aberta, onde as pessoas possam ter e compartilhar suas ideias de forma livre, portanto, conforme traz Marcelo Orticelli na supracitada entrevista: “Então, não cabe sala fechada para diretor, que também não pode ter crachá diferente, porque senão a organização passa a ter símbolos diferentes, que não correspondem ao seu discurso. Esse foi o grande trabalho realizado: alinhar as práticas, as políticas e os processos do banco à nova filosofia.”

Para diminuir ao máximo as dificuldades de trabalho em equipe, o diretor menciona o quão importante é a contratação de profissionais que tenham os valores e princípios alinhados com os da empresa, trazendo também a meritocracia como um dos pilares da empresa e um ambiente estimulante para o desenvolvimento profissional.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Nesta parte do projeto serão tratadas as comunicações escrita e oral, bem como a eficácia de cada uma delas, mostrando exemplos relacionados com a empresa escolhida para o presente trabalho.

Tanto na comunicação escrita, quanto oral, é preciso que o interlocutor tenha conhecimento do assunto que irá tratar para que não se confunda e confunda a pessoa que está recebendo a informação, dando voltas e voltas sem chegar a uma conclusão lógica, situação esta que poderá ocorrer nos dois tipos de comunicação, caso não se domine o assunto e a técnica escolhida para expô-lo.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Para a construção de uma mensagem escrita eficaz, é preciso estar atento a alguns detalhes importantes, pois, por mais que pareça mais simples, uma vez que a pessoa que o redige pode revisar e corrigir antes de enviar ao destinatário, como não acontece ao repassar uma mensagem de forma oral, é preciso seguir algumas regras para que a mensagem seja clara e cumpra com seu objetivo.

Primeiramente, a mensagem escrita deve ter início, desenvolvimento e conclusão, sendo sempre escrita pensando em quem irá receber, pois, como dito anteriormente, cada pessoa é única e é preciso que se compreenda a particularidade de cada um.

A mensagem dentro do ambiente corporativo deve ser formal, o que não significa de forma alguma que deva ser distante ou rude, ainda que se trate de uma cobrança ou reclamação, é possível escrever uma mensagem educada, assertiva e clara, escrita na primeira pessoa do singular ou plural para não causar a sensação de distanciamento e vagueza.

No caso do Itaú Unibanco, por ser uma empresa extremamente conhecida no nosso país, o impacto da comunicação escrita afeta não apenas o entendimento de quem a recebe, mas afeta diretamente a reputação do Banco se escrita de maneira equivocada ou contendo, por exemplo, erros gramaticais.

Deve-se levar em conta que uma empresa desse porte utiliza-se de comunicação escrita para diversos ramos internos e externos, tanto em ofícios de atividades internas e reuniões, como para publicidade e marketing para o público, e ainda para formalidades e burocracias para comunicação com investidores e clientes, sendo portanto indispensável à construção de uma comunicação escrita impecável dentro da empresa.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

É comum que dentro de uma empresa existam a comunicação oral informal e formal, sendo que a comunicação oral formal é aquela guiada, premeditada e ordenada, normalmente utilizada em reuniões de negócios, enquanto que a comunicação oral informal é uma comunicação que se dá de maneira espontânea, ou seja, uma conversa informal entre funcionários ou até entre líderes e subordinados.

No caso de reuniões, para que ocorram de maneira correta, com um entendimento do assunto por todos os presentes, alguns cuidados antes, durante e depois precisam ser observados.

É necessário que fique bem claro para todos os participantes o motivo da reunião acontecer, com o envio anterior de uma pauta para que todos possam se inteirar dos assuntos que serão tratados e que a reunião seja programada para acontecer em local calmo e tranquilo.

Durante a reunião é essencial que exista uma pessoa que guie os trabalhos, oriente os assuntos e defina alguém para redigir a ata da reunião, que nada mais é do que um documento que registra, passo a passo, como aconteceu a reunião. Além disso, as pessoas presentes devem ter a consciência do coletivo, sabendo que são essenciais juntas para alcançar os objetivos propostos na reunião, sendo definido o que fazer, por quem deverá ser feito e quando deverá ser feito, para que a reunião realmente alcance um propósito.

Após a reunião, cada participante deve sair sem dúvidas, sabendo sua função e prontos para a execução destas. Portanto, a ata deve ser enviada o quanto antes e o líder/chefia da reunião deverá acompanhar as metas estabelecidas para saber se estão evoluindo ou não, para poder auxiliar seus subordinados em qualquer dúvida ou empecilho.

O Itaú Unibanco traz como as seis principais estratégias que norteiam as suas ações: Centralidade no Cliente, Transformação Digital, Gestão de Pessoas, Gestão de Riscos, Rentabilidade Sustentável e Internacionalização.

Por ser uma empresa muito grande, espalhada por todo o Brasil e fora do país também, o Itaú Unibanco tem diversas reuniões, tanto internas, no que tange a reuniões de Conselho e Diretoria, quanto externa, com seus investidores e acionistas. Cumpre esclarecer, conforme referências, que no site institucional da empresa é possível visualizar todas as atas de reuniões que não são sigilosas, onde estão separadas por datas e assuntos, demonstrando ser de extrema frequência a ocorrência de reuniões na empresa.

4. CONCLUSÃO

O presente trabalho buscou estudar a comunicação dentro do contexto organizacional de uma empresa, levando em consideração o comportamento humano, as dificuldades para se trabalhar em equipe, bem como a eficácia das comunicações escrita e oral.

Foi possível visualizar que é necessária muita clareza e organização na comunicação, escrita e oral, uma composição bem feita dos grupos/equipes para que os objetivos de uma empresa estejam sempre alinhados e, assim, se torne mais simples alcançar, como equipe, os resultados almejados.

Conclui-se, também, que as equipes são formadas por seres humanos e, portanto, é importante levar em consideração o comportamento humano de maneira individual, tendo a consciência que influências internas e externas ao ambiente de trabalho poderão moldar a forma como o indivíduo age dentro de uma equipe, sendo essencial que o líder ou chefia de determinada equipe saiba agir com tato e humanidade pelo benefício da equipe e da empresa.

REFERÊNCIAS

- Carreira – 21/01/2013. Disponível em:
<<https://ww2.itau.com.br/hotsites/itau/carreira/revista/papo-carreira/revista-papo-carreira25.html>>. Acesso em: 20/05/2020;
- TAVARES, Erica – Como conduzir reuniões de trabalho – 14/01/2016. Disponível em: < <https://alvarenganeto.com.br/como-conduzir-reunioes-de-trabalho/>>. Acesso em: 21/05/2020;
- DOYLE, Daniela – Comportamento humano nas organizações: Conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe – 16/01/2019. Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>>. Acesso em 20/05/2020;
- CHIVALSKI, Vivien – Comunicação escrita eficaz nas empresas – 12/12/2013. Disponível em:
<<https://blog.integracao.com.br/blog--comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>>. Acesso em: 21/05/2020;
- LANGUE, Júlia - Comunicação entre equipes: O quão importante é? – 21/08/2018. Disponível em:
<<https://ucj.com.br/blog/artigos-recursos-humanos/comunicacao-entre-equipes-de-trabalho/>>. Acesso em: 18/05/2020;
- Cultura Corporativa. Disponível em:
<<https://www.itau.com.br/sobre/quem-somos/cultura-corporativa/>>. Acesso em: 20/05/2020.

- PEREIRA, Ertha - Os efeitos da comunicação oral e escrita na vida das pessoas –
10/07/2013. Disponível em:

<<https://administradores.com.br/artigos/os-efeitos-da-comunicacao-oral-e-escrita-na-vida-das-pessoas>>. Acesso em: 21/05/2020;

- QUEM SOMOS, Banco Itaú – Disponível em: <
<https://www.itaubr.com.br/sobre/quem-somos/>>. Acesso em: 18/05/2020;

- Sobre o Itaú Unibanco – Disponível em: <
<https://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores/show.aspx?idCanal=6ux26n5A/3drFAuLCRilEw==>>. Acesso em: 21/05/2020.

ANEXOS

Anexo 1:

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 60.701.190/0001-04 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 22/08/1944
NOME EMPRESARIAL ITAU UNIBANCO S.A.			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) EST UNIF			PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 64.22-1-00 - Bancos múltiplos, com carteira comercial			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS Não informada			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 205-4 - Sociedade Anônima Fechada			
LOGRADOURO PC ALFREDO EGYDIO DE SOUZA ARANHA 100		NÚMERO .	COMPLEMENTO TORRE OLAVO SETUBAL
CEP 04.344-902	BAIRRO/DISTRITO PARQUE JABAQUARA	MUNICÍPIO SAO PAULO	UF SP
ENDEREÇO ELETRÔNICO UNIDADEDEATENDIMENTOAFISCALIZACAO@CORREIO.ITAUI.COM.BR		TELEFONE (11) 3003-4828	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 03/11/2005	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Fonte: Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral - Site da Receita Federal.

Acesso em : 18/05/2020.

