



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NUBANK**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**NUBANK**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

TANIA DE CASSIA BORGES, RA 1012019200189

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
<b>3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE</b>	<b>7</b>
<b>3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO</b>	<b>8</b>
<b>3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL</b>	<b>10</b>
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>12</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>13</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>14</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente podem causar para as empresas?

A comunicação pode ser de diferentes formas, para atingir diferentes públicos desta organização, sejam eles internos ou externos. Do mesmo modo, é importante que se perceba as diversas etapas que envolvem um processo de comunicação, e se avaliar as diferentes formas com que se estabelece essa comunicação. Por tudo isso, os profissionais devem ter em mente a importância deste processo tão significativo para uma empresa.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Nesse trabalho vou descrever como está sendo feita a comunicação no NUBANK, principalmente nesse período de pandemia, onde os trabalhos das equipes foram concentrados no home office, e a importância de manter toda equipe em sintonia, apesar de cada um ocupar um ambiente diferente e, fisicamente estar longe.

O Nubank é uma fintech de serviços financeiros que desenvolve soluções simples, seguras e 100% digitais para sua vida financeira. Hoje é o maior banco digital independente do mundo e contamos com mais de 20 milhões de clientes em todos os 5.570 municípios do Brasil.

Empresa está sediada a Rua Capote Valente, 39, na cidade de São Paulo, empresa com CNPJ 18.236.120/0001-58, foi fundada em 2013.

No Brasil, são cobradas as tarifas e os juros mais altos do mundo pelos piores serviços bancários. E é neste cenário que o Nubank surgiu para resolver a vida financeira das pessoas com transparência, segurança e simplicidade.

Desde o dia 1, o Nubank mostra que é possível fazer a diferença. É possível tratar as pessoas como humanos, não números, e oferecer um serviço justo, descomplicado e transparente.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Nessa projeto iremos tratar sobre a comunicação dentro das organizações, o comportando humano, e a forma eficaz que as empresas precisam ter em seus métodos de comunicação, nesse trabalho específico irei tratar sobre empresa Nubank, e especialmente como está sendo desenvolvida a comunicação da empresa no cenário atual de pandemia, trabalhos remotos, home office.

A empresa diante do cenário atual decidiu quase que em primeira mão dentre as maiores empresas a adotar home office, mesmo antes da recomendação das autoridades de saúde.

A empresa preocupou-se em manter desde início a sua cultura, e lógico isso significava manter a qualidade dos serviços.

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

As organizações são conhecidas e entendidas como instituições em que um grupo de pessoas que se relaciona entre si e com o meio externo trabalha, demonstrando um grau de interdependência, pois somente com o trabalho de todos é possível obter os resultados almejados. Tudo isso requer comunicação eficaz, conhecimento compartilhado e objetivos comuns.

Porém, é composta por diferentes profissionais com diferentes *expertises*, com interesses individuais, e profissionais divergentes da organização, havendo necessidade de uma gestão que conduza os esforços e interesses individuais em prol dos objetivos organizacionais. Dentro dessa perspectiva, a disciplina do comportamento organizacional poderá ajudar a todos no conhecimento desse mundo das relações interpessoais dentro das organizações e fornecer as ferramentas básicas e necessárias para que a equipe se torne de alto desempenho, motivada, sabendo lidar com os conflitos inerentes a todo relacionamento, possibilitando que tanto o indivíduo como a organização alcancem uma eficácia no seu desempenho.

O Nubank preocupou-se primeiramente, assim como sempre faz, era manter em seus colaboradores o perfil de colaboração viva, a empresa tomou cuidado de manter o bem estar de seus funcionários, dando suporte técnico necessário as lideranças, dando aos funcionários a certeza que iriam se adaptar e ter rotina saudável e produtiva.

Os colaboradores precisavam manter seus focos, as mesmas perspectivas e objetivos, eles precisam continuar de casa buscando os mesmos resultados, desempenho e crescimento.

Os seus líderes teriam o desafio de manter as habilidades de comunicação, e seus conhecimentos das dinâmicas interpessoais e de grupo para criar um nível de qualidade de vida no trabalho que seja apropriado a cada funcionário, se a liderança atingir esse nível de qualidade de vida, os funcionários se tornarão motivados para alcançar os objetivos organizacionais.

### **3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE**

As pessoas são a força que move uma empresa. O capital humano é, sem dúvida, o principal pilar de uma instituição, tendo em vista que é ele que realiza todas as ações que fazem uma organização crescer. Trabalhar em uma empresa implica em conviver com pessoas de opiniões diferentes, objetivos distintos e com outras maneiras de enxergar o mundo. Saber aceitar essas diferenças e utilizá-las em prol da execução satisfatória é indispensável para que o trabalho em equipe seja bem-sucedido.

Uma vez que integra as habilidades dos diversos componentes do grupo, o trabalho em equipe traz resultados muito mais eficientes do que as atividades realizadas individualmente. Por conta disso, estimular a união deve ser uma estratégia de toda instituição que deseja aprimorar a efetividade do trabalho e aumentar a satisfação dos colaboradores.

O trabalho em equipe também oferece a oportunidade de socialização com os colegas, uma vez que o grupo convive diariamente e sempre é possível aprender e crescer em com essa relação.

Com cenário atual do mundo difícil e que todos estamos vivenciando isso diariamente, nesse contexto de tantas incertezas, era essencial garantir aos colaboradores que nós não somos uma delas, foi essa uma das premissas da direção do Nubank ao direcionar a seus colaboradores no momento de decisão do home office, portando um trabalho em equipe, com comunicação eficiente, para proporcionar confiança e o mesmo desempenho a todos colaboradores, a empresa precisou passar a certeza que todos, de forma conjunta são importantes para resultado final da empresa.

Toda semana, nosso CEO, David Vélez, grava um vídeo contando um pouco do que aconteceu nos últimos dias e quais decisões estão sendo tomadas. Existe um canal aberto com todos os colaboradores, onde informações são compartilhadas e qualquer um pode enviar comentários, sugestões e perguntas.

Sobre essa via de comunicação o CEO afirma: Essa via de comunicação aberta sempre existiu, mas, em um momento em que não podemos nos encontrar fisicamente, vem garantindo que todos tenham clareza e se sintam seguros sobre o que está acontecendo na empresa

Também entra aqui a importância de um ambiente de confiança – ainda mais à distância. O home office só funciona quando as lideranças dão independência para os times trabalharem bem, sem microgerenciamento.

### **3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE**

As dificuldades do trabalho em grupo é inegável o fato de toda a empresa ser um grupo social, que possui membros com as mais diversas características em busca de uma mesmo objetivo, o sucesso. Mas diversas vezes não é possível se chegar ao objetivo, pelo simples fato de que o grupo não rende o esperado. A verdade é que não basta apenas se iludir com a ideia de não recorrer a reuniões e discussões de grupo, pois elas são extremamente importantes para bom andamento negócio.

As principais vantagens das decisões em grupos são de que as ideias trabalhadas em conjunto e melhor elaboradas, se tornam a melhor opção e o resultado seja bom ou ruim será compartilhado melhor entre todos os participantes grupo.

Só é possível formar um grupo unido e forte na busca do ideal quando conseguimos implantar algumas atitudes fundamentais. SABER OUVIR, pois cada um tem uma ideia diferente sobre determinado assunto e tema, por isso devemos ouvir e saber que ninguém é dono verdade, é preciso ouvir o que cada um pensa a respeito. RESPEITO, respeitar próximo tanto sua posição profissional quanto pessoal, entendo que todos membros da equipe são capazes. SABER FALAR E CALAR, saber que nem sempre tudo que pensamos devemos falar é fundamental pensar antes de opinar ou criticar.

Para o NUBANK algumas dificuldades de trabalho em equipe são tratadas de algumas formas diferentes e que já fazem parte da cultura e rotina da empresa. O maior ritual da empresa é o Coffee Break, um evento quinzenal assistido por todos funcionários o intuito é dar visibilidade das diversas áreas que compõem NUBANK, apresentando decisões, conquistas e novidades.

O outro ponto forte da dificuldade do trabalho em equipe e principalmente cenário atual, muito abordado pelo Banco é dar suporte estrutural e emocional, onde todos funcionários tem acesso a serviços anônimos internos de ajuda psicológica, onde os líderes exercem um papel de ouvir as dificuldades de seus times, para ajuda-los a superar todos desafios de forma que não comprometa o trabalho do grupo.

### **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

Para que uma empresa possa desenvolver suas atividades e atingir aos seus objetivos, é necessário realizar diversas etapas e níveis de planejamento, desde questões mais simples até as mais complexas. Desta forma, pode-se definir temas relevantes para a vida da empresa, como de que forma se pode reduzir custos, como ampliar a produção, como se tornar mais competitivo, de que forma levar a mensagem para o consumidor.

Entretanto existe outro ponto tão importante como elaborar este pensamento estratégico, este planejamento. Trata-se da comunicação. De pouco vale se estabelecer todas as etapas corretas de um processo de planejamento, elaborar da melhor forma as estratégias de uma

organização se não se tiver também um cuidado com o modo que se vai estabelecer a comunicação.

A comunicação pode ser de diferentes formas, para atingir diferentes públicos desta organização, sejam eles internos ou externos. Do mesmo modo, é importante que se perceba as diversas etapas que envolvem um processo de comunicação, e se avaliar as diferentes formas com que se estabelece essa comunicação. Por tudo isso, os profissionais devem ter em mente a importância deste processo tão significativo para uma empresa.

O Nubank usa ferramentas de comunicação que permitem criar novos canais de conversa, assim fica fácil concentrar todas as mensagens, Independente da ferramenta, o importante è dar visibilidade das informações e garantir o fácil acesso de todos colaboradores, pois a comunicação precisa chegar clara e objetiva a todos.

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente podem causar para as empresas?

Um bom profissional precisa saber selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que deseja transmitir. Precisa saber convencer, dominar o assunto que pretende defender em seu texto. Ou seja, a boa comunicação escrita depende de um bom planejamento do texto. A boa comunicação é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Afinal, ela está presente em todos os momentos do nosso dia-a-dia, com um foco: a transmissão da mensagem a um receptor.

Transmitir mensagens de maneira adequada é uma das ferramentas essenciais para o

sucesso de uma organização, de um indivíduo, de uma nação. Afinal, as pessoas precisam ser compreendidas. Por essa razão, as organizações estão tentando, cada vez mais, flexibilizar as comunicações e facilitar o fluxo das informações entre seus colaboradores. Esta é uma forma de obterem sucesso, pois a linguagem e a boa comunicação são símbolos de poder e autoridade.

O mercado de trabalho compreende que uma comunicação eficaz e eficiente pode levar uma organização a obter conhecimentos e informações que poderão levá-la a atingir uma vantagem competitiva impossível de ser replicada por seus concorrentes, pois uma boa comunicação está embutida na cultura organizacional, a qual envolve valores e crenças da própria organização.

Comunicar-se bem não é apenas transmitir com êxito a informação, e sim saber se ela foi compreendida pelo receptor. Afinal, como já diriam os linguistas, comunicação é a troca de entendimento. Por isso, só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor. E quando a mensagem não foi transmitida da forma como este pretendia, a culpa é inteiramente dele. Ele é que não soube transmiti-la de forma adequada.

O Nubank já possuía um sistema de Operações de TI muito bem elaborado, por isso precisou de apenas duas horas para colocar 2.500 colaboradores em trabalho remoto e com todos acessos a ferramentas de Comunicação.

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

Organizações investem no aprimoramento da comunicação com seus grupos de interesse, na busca por diferenciais competitivos. Esse investimento ocorre devido a se considerar a comunicação um fator estratégico para alcançar credibilidade e reputação positiva. Os investimentos incluem, além da abertura de novos canais de comunicação, a preparação dos colaboradores e principalmente dos executivos e porta-vozes, cujos pronunciamentos representarão a própria identidade organizacional, em muitos casos.

A oralidade ganha relevância por significar uma forma de contato entre indivíduos e porque há muito se sabe que a comunicação verbal traz em seu interior significados não promulgados em palavras, mas sim em gestos, expressões e atitudes que são interpretados à luz dos referenciais de cada pessoa. O discurso e a retórica organizacional requerem configurações individuais e de integração grupal. Estas características igualmente envolvem a personalidade, a motivação, a liderança e a satisfação dos públicos. Cabe à comunicação oral a função de integrar, unificar o discurso e a retórica à realidade organizacional e possibilitar maior compreensão de seus públicos sobre as mensagens da organização. Conhecer os elementos da comunicação oral é fundamental. Esta necessidade é marcadamente percebida por executivos e colaboradores que prezam por uma imagem forte e confiável das organizações das quais participam e as quais representam.

Para que uma reunião empresarial tenha eficácia, ela depende diretamente de planejamento, liderança e controle. Estes três conceitos implicam, também, no rumo que a reunião vai tomar: quem conduz a reunião precisa dominar as técnicas de comunicação oral para observar e saber como agir diante do grupo. Com base nisso, observe o esquema que apresenta direcionamentos que auxiliam a eficácia nesse tipo de comunicação oral.

- Desenvolva uma pauta: selecione os itens que precisem ser tratados para que os objetivos da reunião sejam alcançados.

- Siga a pauta: faça reunião andar conforme planejamento.

- Controle o tempo: Os participantes que falam demais começam assunto sem encerrar outro.

Encoraje as pessoas a participar com perguntas, tópicos, sempre demonstrando respeito a opinião de todos.

#### 4. CONCLUSÃO

Podemos observar que os temas abordados acima, trabalho em equipe e comunicação e expressão caminham lado a lado dentro de uma organização, pois é preciso ter uma equipe empenhada em um objetivo em comum, seja esse o sucesso de sua organização, mas que entendem que se comuniquem entre si de forma clara e transparente, de forma que todos os indivíduos envolvidos contribuam, cada um de sua forma com o sucesso final da equipe.

Cada empresa possui sua própria cultura organizacional, que afeta e é afetada pela comunicação da companhia.

Embora a comunicação de uma empresa seja considerada uma rede de fluxo de informações, é preciso ter em mente que a organização empresarial é feita por pessoas, e que a comunicação com quem está dentro e fora da organização também ocorre entre indivíduos.

O objetivo da comunicação organizacional é criar um entendimento comum de situações do ambiente de negócios que permitirá que as pessoas trabalhem juntas de forma bem sucedida.

Para ser ter ideia na empresa retratada nesse trabalho, Nubank, o colaborador fica um dia inteiro sendo apresentados a cultura da empresa, seus valores, conversam com os times e recebem seu material de trabalho.

Para se ter sucesso no trabalho em equipe e na comunicação organizacional, e fundamental o papel do líder, um dos principais papéis é a liderança inclusiva, que consiga criar times fortes e diversos, trabalhando bem a diversidade, as lideranças precisam garantir que seus times estão olhando e buscando as melhores soluções.

## REFERÊNCIAS

Disponível em:

<<https://www.nubank.com.br>>

<<https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/#.XtE-vTpKhPY>>

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-em-equipe/>>

NEWSTROM, John. **O comportamento Humano no trabalho**. Porto Alegre: AMGH, 2011

FLATLEY, Marie. **Comunicação Empresarial**. Porto Alegre:2015

## ANEXOS

