



UNIFEOb

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

GESTÃO COMERCIAL

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO,
TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S/A**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

GESTÃO COMERCIAL

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO,
TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S/A**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

LUIZ CARLOS A. B. JUNIOR, RA 1012019200423

REINALDO RAFAEL MATIAS, RA 1012020100366

SAMUEL A. E. MACHADO, RA 1012020100322

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3. PROJETO INTEGRADO	4
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	4
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	5
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	6
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	7
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	14

1. INTRODUÇÃO

A importância da comunicação dentro de uma empresa indo de encontro ao seu modelo de gestão, leva em consideração diversos fatores, como: o tamanho da organização, seu portfólio de produtos, áreas de atuação, público alvo, entre outros.

Apesar de, no campo empresarial, a comunicação muitas vezes não ser atribuída à sua devida importância, ela, quando bem executada, é um exemplo máximo de empatia a ser exercida, por um líder, que contribui para a resolução e prevenção de problemas organizacionais de uma empresa, tornando possível o cumprimento de metas estipuladas.

Neste trabalho será exposto e analisado a comunicação entre as equipes no contexto organizacional da empresa XP investimentos, e a relevância que seu modelo de gestão tem para o seu sucesso.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A XP Investimentos é uma corretora de valores especializada no modelo de assessores de investimentos independentes. Ela é parte da XP Inc, que inclui outras marcas com serviços relacionados ao mercado financeiro, como a XP Educação, a XP Corretora de Seguros e a XP Private.

A XP Investimentos surgiu em 2001, em Porto Alegre, fundada por Guilherme Benchimol e Marcelo Maisonnave, com a razão social: XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S/A, CNPJ: 02.332.886/0001-04 atualmente situada no endereço: Avenida Ataulfo de Paiva, Nº 00153 sala 201^a – no Bairro Leblon, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 22.440-032. A princípio foi criado uma empresa de AAIs (agentes autônomos de investimentos).

Pouco depois, em 2005, surgiu a XP Gestão de Recursos, com o objetivo de administrar os ativos dos clientes.

A XP aumentou o seu ritmo de crescimento a partir do momento em que investiu na educação, com agentes autônomos de investimento que davam aulas e ajudavam o cliente a aprender como investir melhor e em entender melhor o mercado financeiro.

Em 2007, a empresa incorporou a Americainvest e, a partir de então, começou a atuar como corretora de valores.

A XP investimentos é uma empresa que atua a mais de 18 anos transformando o mercado financeiro no país, sendo referência quando o assunto é assessoria de investimentos.

A estrutura societária da empresa permite a ela atuar em diversos segmentos e países com relevância e eficiência, atendendo a todos os perfis de investidor.

Segundo a empresa : “Somos eternos desbravadores, pois nossa visão não tem limites e nossas metas transformam o impossível em realidade”

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Independente do cargo e das atividades que um profissional execute dentro de uma empresa, algumas tarefas e decisões serão realizadas em grupo e há quem apresente dificuldades no trabalho em equipe.

Bons resultados dificilmente são possíveis de se alcançar sozinho, principalmente dentro de ambientes corporativos, que costumam envolver diversas áreas e setores.

Os profissionais do setor de vendas precisam dos colaboradores do setor de produção, que por sua vez, dependem de um gestor de processos e assim em diante.

Profissionais que não conseguem trabalhar em equipe dentro de determinada empresa podem gerar: individualismo, diminuição na produtividade da empresa, prejuízo ao surgimento de novas ideias e decisões, conflitos (lembrando que conflito é diferente de debate construtivo), desmotivação dos demais funcionários e frustrações nos demais membros, lembrando que a sinergia do tanto do trabalho como da comunicação entre os setores é imprescindível para o desenvolvimento e sucesso de uma empresa.

Dentro de uma empresa como é o caso da corretora XP pode se notar que o trabalho harmonioso em equipe é fundamental, para atingir os objetivos da empresa e os interesses coletivos de uma forma geral, podendo ser observados em seu crescimento ao longo dos anos.

A partir da implantação do modelo de gestão no estilo *PARTNERSHIPS* (parceria), onde todos os colaboradores se colocam na posição de proprietários da empresa, entendendo seus desafios, a importância do trabalho em equipe e a comunicação eficaz entre os diferentes setores da empresa. Tendo o colaborador uma atitude *OWNERSHIP* (atitude de dono), onde os valores da empresa, como sonhar grande, ter espírito empreendedor e mente aberta, são mais possíveis de serem alcançados.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe são habilidades individuais, conhecimentos, ideias e experiências de um grupo de pessoas com objetivo comum para finalizar uma determinada tarefa.

No ano de 2019 a XP Investimentos tornou público seu código de conduta interno que era restrito aos 2000 funcionários na época, o objetivo é que os interessados em trabalhar na empresa entendam os valores da companhia, que são baseados em três pilares: sonho grande, mente aberta e espírito empreendedor.

Os funcionários da XP possuem horários flexíveis e podem trabalhar remotamente, desde que alinhem com a liderança e registrem o ponto em um sistema interno. Seu *dress code* (conjunto de regras sobre o que se deve vestir para cada ocasião e de acordo com o evento) é livre, sendo permitido até mesmo o uso de bermudas. Segundo a empresa, o ideal é conectar o estilo do vestuário aos parceiros e clientes.

O fundador da empresa Guilherme Benchimol, deixa claro que é fundamental os colaboradores aderirem ao estilo *Partnership*, pois a visão principal é mostrar a todos que a equipe deve pensar grande e acima de tudo ter humildade, mas sempre com a cabeça erguida.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Toda empresa é um grupo social, possuindo diversas características particulares, mas todos em busca de um mesmo objetivo, que é o sucesso da mesma.

Sendo necessário para o desenvolvimento das ideias, o trabalho coletivo através de reuniões, onde cada um expressa suas ideias e opiniões, na qual nestes momentos é que surge a dificuldade do trabalho em equipe, afinal somos seres humanos totalmente diferentes uns dos outros na forma de pensar agir e falar, sendo importante ter uma comunicação eficaz.

Para formar uma equipe unida e forte na busca do ideal é necessário implantar algumas atitudes fundamentais como: saber ouvir, saber falar e calar quando necessário e tendo foco principal o respeito.

A XP é uma empresa muito aberta que proporciona bastante autonomia para seus colaboradores, que funciona em um modelo *squads* (pequenos grupos multidisciplinares com objetivos específicos), ou seja, que um profissional de marketing atua no mesmo grupo que um programador, um profissional da área de vendas e outro da parte financeira. Juntos, eles têm uma tarefa a cumprir, e autonomia

o suficiente para tomar decisões, ocorrendo assim sinergia entre os diferentes setores, facilitando o trabalho em equipe e a comunicação entre elas, que apesar de desafiadores quando se entende cada realidade se torna mais fácil à compreensão.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A tecnologia proporcionou avanços à comunicação escrita corporativa. Atualmente, temos excelentes ferramentas para auxiliar e corrigir erros, usar soluções gráficas e, principalmente, economizando tempo no envio e recepção das mensagens, pontos que favorecem a comunicação eficaz dentro de uma empresa.

O primeiro ponto a se observar é que há muitas informações a serem passadas e devemos separar as essenciais das desnecessárias, antes de iniciar qualquer processo de comunicação. Outro ponto é perceber que as pessoas são diferentes, têm culturas, percepções e imagens distintas, mas precisam construir algo comum.

A comunicação nas empresas tem papel integrador e viabiliza a tomada de decisões, ações e processos, diretamente relacionados à imagem, reputação e clima organizacional, questões fundamentais para que se atinjam os resultados esperados.

A língua falada pressupõe contato direto entre as pessoas, onde o vocabulário é mais restrito, mas está em constante renovação. Se o orador não usar recursos que garantam empatia com a audiência na emissão, pode ser que a comunicação não aconteça, mesmo que haja planejamento e preparação para o discurso.

Na linguagem escrita, o contato é indireto entre os interlocutores. As estruturas e o vocabulário são mais apurados e mais conservadores. Comunicar-se de forma eficaz é promover a troca o encontro. É saber influenciar as pessoas sabendo ouvi-las. É ser claro e manter-se no foco, saber claramente o que se espera de cada reunião, e-mail, contato telefônico, recado, aviso no mural. Escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos para ser eficaz na comunicação.

A XP Investimentos é uma empresa aberta em termos de comunicação e onde há total interação entre setores distintos na busca por melhoria constante, fazendo com

que os colaboradores sejam parte fundamental dentro da empresa, motivando-os a dar o seu melhor com liberdade de expressão.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Uma das coisas mais importantes e almejadas dentro de uma organização empresarial é uma comunicação eficaz.

Ela consiste em fazer com que o receptor entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem transmite a mensagem assegurar que ela será compreendida de forma clara e objetiva, pois quando transmitida de forma equivocada pode acarretar prejuízos à empresa.

Para que se atinja êxito na comunicação escrita dentro de uma empresa não basta apenas saber escrever bem, não são apenas erros ortográficos que podem comprometer o entendimento. Existem alguns pontos que podem ajudar a melhorar a eficácia da escrita como: adotar o hábito de ler, organizar os pensamentos antes da escrita, considerar quem irá ler sua mensagem, sempre se lembrar de que menos é mais, revisar o que escrever editar o texto podendo ser usado programas e identificar os erros. Estes são pontos importantes que fazem toda a diferença na comunicação escrita dentro de uma empresa.

Por se tratar de uma empresa voltada para comercialização de produtos financeiros, a XP investimentos através de seu código interno de conduta, ela é voltada para um atendimento atual tecnológico mais aberto, ou seja, ela procurar tratar seus clientes de maneira mais descontraída e cordial possível sem perder a formalidade e respeito que cada cliente ou colaborador merece.

Em relação a comunicação escrita da empresa XP, é dado autonomia a seus colaboradores podendo eles se expressar e se comunicarem de forma mais informal

quanto a resoluções de problemas, dar *feedback* e não deixando de lado os protocolos formais quando necessário, como enviar um e-mail cliente órgãos reguladores.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma boa comunicação no ambiente de trabalho é sem dúvida essencial para o sucesso da mesma, independente do ramo ou segmento.

De uma maneira geral, melhorar a comunicação dentro do ambiente de trabalho contribui para propor soluções, expor ideias, explicar estratégias, fazer acordos, sempre visando à comunicação clara e objetiva.

O cenário atual em que vivemos, é visível a importância da comunicação para a sobrevivência de uma organização, para que ela obtenha sucesso é necessário que os dois tipos de comunicação, formal e informal, seja avaliado com atenção.

A comunicação formal é realizada através dos canais de comunicação existentes no organograma da empresa, ou seja, são mensagens transmitidas e recebidas dentro dos canais formalmente estabelecidos pela empresa na estrutura organizacional, sendo quase toda feita por uma linguagem escrita e devidamente documentada através de correspondências ou formulários.

Já a comunicação informal, é estabelecida pelos colaboradores da empresa, espontaneamente fora dos canais de comunicação estabelecidos pelo organograma, a partir de um comunicado ou conversa que ocorre entre os setores e que não é formalizado pela instituição, ou seja, não demanda tantas regras e adequações a linguagem culta formal.

A empresa XP como bem sabemos, é uma empresa que visa muito a comunicação entre seus colaboradores, estabelecendo entre eles principalmente um linguagem informal, voltada para inovação de uma maneira mais moderna atual.

Suas reuniões onde todos conversam de igual para igual, tornando suas reuniões ambiente de descontração, onde todos podem colocar suas ideias e opiniões

de maneira informal e assertiva, com foco no sempre na inovação e no próximo passo, assim seus colaboradores têm maior liberdade de criação sempre com humildade e espírito de equipe.

4. CONCLUSÃO

De acordo com todo estudo realizado em relação à empresa XP investimentos, podemos perceber que não é por acaso o sucesso da mesma.

A empresa abordada faz dos seus colaboradores mais livres para expressar suas opiniões e ideias, incentivando a criatividade e inovação, atrelados a uma postura proativa para alcançarem juntos seus objetivos, sempre respeitando as diferenças entre setores e indivíduos, com foco no melhor para seus cliente e colaboradores, uma vez que são tratados e incentivados, a ter uma visão de donos do negócio, não sendo apenas funcionários mais membros essenciais dentro da empresa.

Podemos perceber ao decorrer do trabalho como é importante que haja uma comunicação eficaz na organização, sendo ela formal ou informal, escrita ou oral, dentro de um contexto organizacional, que principalmente tenha o respeito na individualidade de cada colaborador, e a importância de dar e receber um *feedback*, além de ter êxito na resolução de problemas e conflitos, lembrando sempre de respeitar as ideias e opiniões de cada indivíduo.

REFERÊNCIAS

A XP APONTA O CAMINHO PARA AS CORRETORAS. Revista Exame, 19 de julho de 2018. Disponível em: <https://exame.com/revista-exame/quero-ser-xp/> . Acesso em: 07 de jun de 2020.

Ballista,B. XP Inc. In Bruno Ballista. 03 de Setembro: Youtube, 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=rvEMpAQ2I4g>.

Benchimol, G.Por dentro da XP.In: Guilherme Benchimol. 21 de março:Youtube, 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=yqLDsxFtDnc>

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUITA. XP investimentos, 8 de maio de 2017. Disponível em: https://www.xpi.com.br/assets/documents/C%C3%B3digo_de_etica_e_Conduita_POL_CPL_.pdf. Acesso em:13/06/2020.

Coltro,R. Entrevista com Guilherme Benchimol - XP Inc. In: Roberta Coltro.29 de Novembro: Youtube, 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=fHUOKERjDJE>

COMO A XP INVESTIMENTOS PÔS ORDEM NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES. Revista Exame, 14 de fevereiro de 2019. Disponível em: <https://exame.com/revista-exame/chega-de-repeticao/> Acesso em: 07 de jun de 2020.

DA DÍVIDA DE R\$5 MIL AO IPO DE R\$62 BILHÕES – A HISTÓRIA DA XP INVESTIMENTOS EM 14 FOTOS. Blog AAA inovação, 13 de junho de 2019. Disponível em: <https://blog.aaainovacao.com.br/historia-xp-investimentos/> Acesso em: 07 de jun de 2020.

Guerreiro,F, Como é ser um Product Owner na XP Inc.In: Felipe Guerreiro. 15 de Outubro: Youtube,2019. <https://www.youtube.com/watch?v=nxeX7UvbSBk>

GUILHERME BENCHIMOL: A HISTÓRIA DO HOMEM POR TRÁS DA XP INVESTIMENTOS. Eu quero investir, 21 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.euqueroinvestir.com/guilherme-benchimol-historia-xp-investimentos/#:~:>

text=Com%20a%20XP%20Investimentos%20n%C3%A3o,do%20terceiro%20trimestre%20de%202019. Acesso em: 07 jun de 2020.

Grupo XP. *Mente Aberta*. 03 de Dezembro: Youtube, 2018. <https://www.youtube.com/watch?v=Uif9cfRq1io>.

IPO DA XP É O 9º MAIOR DO MUNDO EM 2019; VEJA O RANKING. *Infomoney*, 30 de dezembro de 2019. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/ipo-da-xp-e-o-9o-maior-do-mundo-em-2019-veja-o-ranking/> Acesso em: 07 de jun de 2020.

Junglebee. 7 de janeiro: Youtube, 2019. <https://www.youtube.com/watch?v=eIQT1J8ycrc>

MERITOCRACIA, ESPÍRITO EMPREENDEDOR E ALTA PERFORMANCE: A CULTURA POR TRÁS DA XP. *Startse*, 31 de outubro de 2019. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/cultura-xp-investimentos> . Acesso em: 07 de jun de 2020.

Nigro, T. Do zero ao bilhão. In: Thiago Nigro. 06 de fevereiro: Youtube, 2019. https://www.youtube.com/watch?v=XbbdVZFIK_o

NÚMERO DE CLIENTES ATIVOS DA XP SOBE 20% E ULTRAPASSA 2 MILHÕES DE PESSOAS. *Exame*, 15 de abril de 2020. Disponível em: <https://exame.com/seu-dinheiro/numero-de-clientes-ativos-da-xp-sobe-20-e-ultrapassa-2-milhoes-de-pessoas/>. Acesso em: 07 de jun de 2020.

O QUE É PRECISO PARA TRABALHAR NA XP (E COMO A EMPRESA RECRUTA PARA VAGAS). *Você S/A*, 20 de janeiro 2020. Disponível em: <https://vocesa.abril.com.br/mercado-vagas/trabalhar-na-xp/> acesso em: 07 de jun de 2020.

VAGAS DE ESTÁGIO E ANALISTA DO GRUPO XP TÊM UM ÚNICO PRÉ-REQUISITO. *Revista Exame*, 23 de fevereiro de 2019. Disponível em:

<https://exame.com/carreira/vagas-de-estagio-e-analista-do-grupo-xp-tem-um-unico-pre-requisito/> Acesso em: 07 de jun de 2020.

XP AMPLIA HOME OFFICE ATÉ O FIM DO ANO E ESTUDA TRABALHO REMOTO PERMANENTE. Exame, 14 de maio de 2020. Disponível em: <https://exame.com/carreira/xp-amplia-home-office-ate-o-fim-do-ano-e-estuda-trabalho-remoto-permanente/> Acesso em: 07 jun de 2020.

XP BUSCA ASSESSORES DE INVESTIMENTOS; REMUNERAÇÃO MÉDIA É DE R\$ 19.700. Infomoney, 08 agosto 2018. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/carreira/xp-busca-assessores-de-investimentos-remunerao-media-e-de-r-19-700/> acesso em: 07 de jun de 2020.

XP INVESTIMENTOS. Wikipedia, 18 de junho de 2020. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/XP_Investimentos . Acesso em: 07 de jun de 2020.

Zaffra.G, Como é ser Dev na XP Inc. Inc:Gustavo Zaffra. 07 de Novembro : Youtube,2019. <https://www.youtube.com/watch?v=tJE7pzL1CWI>.

ANEXOS

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 02.332.886/0001-04 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 18/12/1997	
NOME EMPRESARIAL XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S/A			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) XP INVESTIMENTOS CCTVM S/A			PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 66.12-6-01 - Corretoras de títulos e valores mobiliários			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDARIAS 66.12-6-03 - Corretoras de câmbio			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 205-4 - Sociedade Anônima Fechada			
LOGRADOURO AV ATAULFO DE PAIVA	NÚMERO 00153	COMPLEMENTO SAL 201	
CEP 22.440-032	BAIRRO/DISTRITO LEBLON	MUNICÍPIO RIO DE JANEIRO	UF RJ
ENDEREÇO ELETRÔNICO CONTROLADORIA@XPL.COM.BR		TELEFONE (11) 3027-2237	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 03/11/2005	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL 			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	









