



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**BANCO MERCANTIL DO BRASIL**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

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

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**BANCO MERCANTIL DO BRASIL**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

Vinícius Henrique de Oliveira, RA  
1012018200315

Thiago da Silva Gularte, RA 1012019100279

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>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>14</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Este projeto refere-se a busca pela compreensão do comportamento das pessoas e equipes nas empresas em especial ao banco mercantil do Brasil.

O trabalho visa descrever, compreender, prever e controlar o comportamento organizacional a fim de compreender como e porque as pessoas agem, como as coisas acontecem como se comportam com metas e descrever, compreender, prever e controlar e de como o trabalho em equipe é fundamental para o sucesso de uma organização através da comunicação.

Ter a habilidade no relacionamento nunca foi tão importante no mundo corporativo para as empresas é a alma do negócio tanto é que algumas mudaram o nome da central de atendimento ao cliente para central de relacionamento para as pessoas não é muito diferente pois já está comprovado que relacionar-se bem é importante para o sucesso na carreira pois quem se relaciona bem tem mais facilidade para liderar para trabalhar em equipe para obter a colaboração das pessoas para conquistar e fidelizar cliente então pode-se dizer que quase tudo tem ligação com o bom relacionamento no mundo corporativo.

Será analisado o desafio no relacionamento no trabalho onde nós devemos nos dar bem com as pessoas independentemente das diferenças de opiniões, visão, comportamento e de cultura. Fazer isso pode não ser fácil mas se torna mais simples se for baseado em alguns conceitos como o auto conhecimento onde é analisado os pontos fortes as limitações e até mesmo as fraquezas para também aceitar o outro como ele é pois isso é importante para saber a melhor forma de lidar com as pessoas.

O segundo conceito é a empatia que é a capacidade de se colocar no lugar do outro para poder entender suas opiniões, ideias e motivações e isso é importante para chegar em acordo e fortalecer um grupo para trabalharem unidos.

A assertividade que a habilidade de expressar as opiniões e ideias de maneira assertiva clara e objetiva.

E por último a cordialidade como a gentileza e principalmente a ética que se define como não prejudicar o outro não faltar com a palavra e também agir de forma correta e justa com os colaboradores e as regras da empresa

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

O banco mercantil do brasil tem o CNPJ:17.184.037/0001-10 tem sua sede localizada na rua rio de janeiro 680 no centro de Belo Horizonte MG . Possui duzentas agências e vinte e cinco pontos de atendimentos .

Fundado em 03 de maio de 1943, em Minas Gerais, o Mercantil do Brasil é hoje o único banco de varejo com Certificação ISO 9001 pela qualidade no atendimento a beneficiários do INSS, um de seus públicos de relacionamento, na agência que é considerada a Agência Matriz da Instituição. Foi considerada, novamente, a melhor empresa para se trabalhar em Minas e uma das melhores do país pelo Great Place To Work 2019.

Com atuação em investimento, crédito, corretagem de seguros, câmbio, distribuição de valores e intermediação de títulos e valores mobiliários, conta com uma equipe totalmente preparada para atender clientes PF e PJ.

O Mercantil é uma instituição referência no pagamento de benefícios do INSS por ter vencido, em 2010, o primeiro leilão do INSS, tornando-se a instituição pagadora de benefícios em Minas Gerais e no interior de São Paulo. Com isso, lançou um modelo de atendimento exclusivo, com estrutura física adaptada, equipe especializada e produtos e serviços específicos para esse público. A qualidade no atendimento é tão valorizada, que a empresa aderiu voluntariamente ao Sistema de Autorregulação Bancária em 2009.

## **3. PROJETO INTEGRADO**

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

O comportamento organizacional envolve as pessoas, equipes de trabalho e o comportamento da própria organização onde as relações de trabalho de como o trabalho em equipe, de como o indivíduo recebe a meta da empresa e também como é o tratamento com as pessoas em geral.

o comportamento das pessoas na organização impactam nos resultados finais da empresa seja ela lucrativa ou não lucrativa e de pequeno, médio ou grande porte seja ela pública ou privada .

a cultura organizacional é o comportamento individual e dos grupos como na situação de trabalho é um conjunto de hábitos, crenças que foram estabelecidas por normas, valores atitudes e expectativas que são compartilhadas na organização. Esta cultura nada mais é do que o reflexo da próprio indivíduo ou família pois a cultura pode ser individual e nada mais é do que aquilo que acreditamos estar certo e compreender isso pode ser a grande questão da dificuldade de compreender as diferentes culturas, pensamentos, objetivos, tomadas de decisões do próximo dentro da organização mas trabalho em equipe é essencial para uma atingir uma boa performance pessoal e geral na empresa.

Outra dificuldade para se trabalhar de forma harmoniosa é criar a expectativa de que os outros mudem para facilitar o relacionamento, mas pensar dessa forma nos coloca na dependência do outro e não temos nenhuma certeza de que o outros vão mudar na verdade a única opção é mudar a própria maneira de lidar com os outros para então o relacionamento com eles se transformar.

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

Em entrevista com o gerente Pedro Henrique de Oliveira do setor de beneficiários do inss do banco mercantil de Poços de Caldas, ele pode falar sobre o cotidiano no dia a dia na agência ele disse que em relação aos comportamentos individuais é que cada colaborador tem um ponto forte único e também suas limitações e que no trabalho em equipe funciona como uma engrenagem onde ele tem em sua equipe um colaborador A que se destaca em oferta de um produto X mas não é tão eficaz em um produto Y e também tem o outro colaborador B que é bom no produto Y mas não tão bom no X porém esses colaboradores juntos entregam o resultado esperado pelo banco.

A equipe de atendimento aos beneficiários do INSS no mercantil de poços de caldas é hoje composta por dois gestores e quatro escriturários de agência que são os liderados esses por sua vez tem o compromisso de excelência no atendimento em, geral aos beneficiários com atendimento humanizado e oferta de produtos e serviços disponibilizados pelo banco.

O Pedro também disse que no mercantil do Brasil existe sim a valorização do trabalho em equipe a começar pela meta da agência que não é dividida individualmente ela é dada ao grupo todo onde a equipe tem que entregar o resultado juntos mas também disse que os resultados individuais são acompanhados mas e ainda que um escriturário se destaque mais do que o outro todos têm o mesmo salário e todos recebem a premiação com um vale de compras nas lojas americanas com o mesmo valor quando a meta da equipe é atingida mas que os destaques individuais são sim reconhecidos e ajudam na promoção do colaborador.

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

Continuando a entrevista desta vez com o Leonardo de Oliveira também gerente do setor de beneficiários do INSS da agencia mercantil do brasil de poços de caldas ele pode nos falar das dificuldades que as pessoas podem ter para o sucesso do trabalho em equipe ele disse que a maior dificuldade é na diferenças de pensamentos de atitudes e mesmo com as diferenças fazer com que a equipe tenha uma sintonia e consiga trabalhar em alta performance de produção em conjunto e também no bem estar com próximo no dia a dia em respeitar as ideias,opiniões e crenças da outra pessoa.

Outra dificuldade encontrada no trabalho em equipe é que em mesmo em um cenário de cobrança individual com as metas, resultados e objetivo de crescimento na empresa saber tomar as decisões certas para o bem do todo e ver sempre o melhor para a agência e não somente do objetivo individual.

E em relação ao desenvolvimento deste projeto integrado houve sintonia e proatividade das duas partes onde foi respeitadas as opiniões do outro e foi feito o trabalho em equipe com respeito e confiança na elaboração onde tivemos a divisão e execução dos tópicos.

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação é fundamental para que uma empresa possa sobreviver e ter um bom relacionamento com diferentes públicos, sejam eles colaboradores, fornecedores ou clientes. Mas ela só se dá através do processo de interação que a empresa desenvolve. Ao trabalhar com uma boa comunicação, a integração entre os membros de uma equipe se torna muito maior, o que gera o aumento do entendimento das informações, que consequentemente pode aumentar também o desempenho das atividades.

Para que a comunicação funcione, ela precisa ser feita de uma forma clara, não é apenas passar uma informação pra frente, é conseguir falar e fazer com que a outra pessoa entenda o que você está falando.

Se a comunicação traz benefícios para uma empresa, a falta de comunicação pode acabar gerando grandes problemas como atrasos em prazos e má execução de algumas tarefas, por falta de entendimento na informação que foi passada. Uma equipe que não estabelece uma boa comunicação entre seus membros passa a impressão de estar à deriva, dando oportunidade para o erro e, consequentemente, o retrabalho.

Os principais objetivos da comunicação são informar os funcionários sobre os valores da empresa e sobre o ambiente de trabalho, valorizar a participação de todos os colaboradores no andamento dos negócios, facilitar o relacionamento interpessoal, dentre outros. Por isso, é fundamental reconhecer a importância da comunicação organizacional e desenvolvê-la de maneira clara, precisa e capaz de acompanhar essas mudanças. Esse é o segredo para manter uma equipe alinhada, que se identifique com os valores e a cultura da empresa.

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

Uma das coisas mais almeçadas dentro das organizações é uma comunicação eficaz e de qualidade, É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem será compreendida de forma clara e objetiva.

Para transmitir mensagens escritas de forma eficaz, é necessário se ter atenção com a estrutura do texto, é ela que dará fluidez e clareza na informação que se quer passar para o receptor.

O primeiro ponto que devemos 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.

No começo da mensagem, nos primeiros parágrafos, é onde você passará o que vai ser o seu assunto principal, uma introdução. Aqui é importante ser claro, para que o receptor já tenha uma ideia sobre o assunto, e isso vai dar o norte para o restante. A mensagem também pode começar com uma saudação cordial. Já no meio da mensagem, é onde se pode aprofundar mais no assunto já adiantado no começo da mensagem. É o momento de ir direto ao ponto, passar a informação alvo para seu receptor. Após isso, é hora de finalizar o texto, fazendo as considerações finais, agregando sugestões. Também é possível usar uma saudação para finalizar a mensagem.

Também é importante não confundir a pessoa que irá receber a mensagem. Excesso de informação pode distrair e alguns aspectos podem confundi-los, como: cores, datas, horas, símbolos, medidas, nomes incorretos e excesso de números. Um texto corporativo deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, brincadeiras e piadas, mas isso não quer dizer que essa comunicação deva ser pesada ou arrogante.

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

A comunicação formal estabelece-se entre diferentes níveis de hierarquia da empresa, segue a cadeia de autoridade e limita-se às comunicações ligadas às tarefas a desempenhar pelos diferentes órgãos ou pessoas.

As comunicações formais verticais unem graus de autoridade diferentes. Se vem de cargos mais altos, tem a intenção de informar, dirigir e instruir os subordinados, geralmente se tratando de tarefas para cumprir. Podem ser feitas através de memorandos, reuniões, ordens de serviço, reuniões ou até mesmo por email. Esse tipo de comunicação estreita a distância entre os gestores da empresa com os seus colaboradores subordinados e tem importância psicológica, pois dão a possibilidade de participarem de forma mais ativa no dia a dia da organização.

Já as comunicações formais horizontais, unem graus de autoridades parecidos, como por exemplo dois gerentes de setores diferentes se comunicando sobre algum assunto da empresa que possa ser comum aos dois, mesmo que de setores diferentes.

A comunicação na forma mais informal está em todos os lugares possíveis onde estejam duas pessoas ou mais se comunicando de forma tranquila e diversificada. Ela está inserida dentro da empresa e também fora. Dentro das empresas é muito comum o uso de programas para a facilitação da comunicação entre os colaboradores, como Skype, Spark, WhatsApp entre outros meios práticos de comunicação. Mas, é importante se atentar para o uso correto dessas ferramentas. O mal uso poderá gerar algumas consequências ruins e outras até irreparáveis, então tomem cuidado com muita liberdade. Como se processa em todos os sentidos, a comunicação informal não respeita as linhas formalmente estabelecidas e efetua-se, geralmente, por via oral, sendo por isso, mais rápida, mas simultaneamente menos rigorosa.

Seja amigo de todos, do gestor ao colaborador de menor escalão, saiba se colocar e quando falar de forma informal com os colegas de trabalho. O ambiente empresarial pode parecer muito rígido às vezes, mas em alguns momentos cabe uma boa conversa informal.

Agora se tratando de reuniões, para que ela seja produtiva, é necessário prestar atenção em alguns pontos. Ela deve seguir um método de planejamento, liderança e controle. Tudo isso deve estar em harmonia com a comunicação oral de quem está conduzindo a reunião para saber como agir com os participantes.

Previamente, deve ser desenvolvida uma pauta, onde estará descrito todos os assuntos que deverão ser debatidos na reunião. Isso é importante para que se siga um rumo correto e para garantir que os assuntos serão debatidos sem o desvio de atenção com outros assuntos paralelos e os objetivos sejam alcançados. Assegure que a reunião seguirá a pauta.

Alguns participantes podem falar mais que os outros, então é importante fazer uma gestão do tempo de fala. Saber a hora de encerrar a fala faz com que o assunto não se estenda e comece a virar outro assunto que não seja o principal previamente estipulado na pauta. Também é importante encorajar os participantes a falarem, assim podemos selecionar a melhor forma de solucionar os assuntos que estão sendo debatidos.

No final da reunião, é legal fazer um resumo de tudo que foi debatido, para que não restem dúvidas sobre o que foi debatido.

No Banco Mercantil do Brasil, empresa escolhida para esse projeto, as reuniões são feitas diariamente, assim é possível otimizar a comunicação e repassar as atividades do dia anterior. Dessa forma também pode se planejar o dia de trabalho e o próximo dia também. Além de diárias, as reuniões no Banco Mercantil do Brasil são participativas, isso gera um debate entre os envolvidos sobre um determinado assunto. Com uma tempestade de ideias, pode se achar a melhor solução para o tema da reunião.

## 4. CONCLUSÃO

Neste PI abordamos temas que serão de extrema importância para nossa formação como administradores. Temas como a importância da comunicação, seja ela oral ou escrita e também formal ou informal, para cada momento se deve usar um determinado tipo de comunicação.

Também podemos ver como são necessárias as reuniões, porém devemos saber como planejar, conduzir e gerir o tempo de fala de cada um dos participantes, para não perder o foco no assunto abordado.

Existem vários modelos de reunião, cada empresa adota o método conforme seu estilo de trabalho, elas podem ser diárias, semanais, mensais, podem informar algum assunto ou debater algo com todos os participantes.

## REFERÊNCIAS

<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/trabalho-equipe-liderar>

<https://administradores.com.br/artigos/comportamento-organizacional-principios>

<https://administradores.com.br/artigos/comunicacao-formal-e-informal>

<https://vitamarketing.com.br/comunicacao-informal/>