



UNIFEOB

**CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS**

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

**A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

ITAÚ UNIBANCO

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ITAÚ UNIBANCO

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

AMANDA SCARAMUSSA TEIXEIRA, RA 1012020200248
CECILIA TIEKO GIBO, RA 1012021100257
EDEVÂNIA DOS SANTOS JÚLIO, RA 1012021100245
JOÃO VITOR DE CARVALHO RABELO, RA 1012022100318
EMILY CUNHA DESTRO MOREIRA, RA 1012021100468

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	8
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	9
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	9
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	10
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	12
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	15
4. CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS	17
ANEXOS	19

1. INTRODUÇÃO

O Projeto Integrado em questão, tem como objetivo descrever as relações interpessoais no âmbito empresarial do Itaú Unibanco, evidenciando as conexões dentro da empresa e o relacionamento com seus membros.

Na contemporaneidade, com o ápice do capitalismo e a competitividade emergindo para níveis extremos, se torna imprescindível um olhar atencioso às relações pessoais de seus colaboradores para atingir o sucesso empresarial, por isso, a motivação deve ser um dos pilares primordiais desse percurso, bem como o olhar empático por parte dos gestores.

Com as mudanças no cenário empresarial e a necessidade de estar atualizado acompanhando o mercado financeiro, as empresas devem buscar se destacarem criando ligações e vínculos com seus contribuintes.

O ser humano necessita de relações saudáveis em sua vida e no ambiente de trabalho, se torna mais necessário ainda, uma vez que para produzir e oferecer serviços com qualidade deve-se alimentar o espírito competitivo de seus colaboradores, mantendo relações agradáveis e empoderadas com base na comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa estudada é Itaú Unibanco S.A, de CNPJ 60.701.190/0001-04. Com sua sede em São Paulo - SP e presente em 21 países, é o maior banco privado do Brasil e o maior conglomerado financeiro do hemisfério sul.

O Itaú Unibanco tem uma história de 95 anos e conta com cerca de 100.00 funcionários e aproximadamente 4.700 agências. A empresa começou na Casa Moreira Salles, fundada em 1924 na cidade de Poços de Caldas, que mais tarde se tornou Unibanco.

Em 1943, foi criado o Banco Itaú. Entre 1995 e 2007, o Banco Itaú e o Unibanco realizaram diversas aquisições importantes. Em 2008, as duas empresas se fundiram e embarcaram em um caminho centrado no cliente para a consolidação do mercado.

A empresa atua em países das Américas, Europa, Ásia e Oriente Médio. Em 2017, foi eleita a melhor empresa em gestão de pessoas pela revista Valor Carreira.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Comportamento organizacional é a conduta coletiva e individual de gestores e colaboradores dentro de uma empresa.

Seja individual ou em grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto, pois, os colaboradores também são vistos como recursos dentro da organização, que carregam habilidades, poder de produção, responsabilidade, competências, motivação de trabalho, entre outras atribuições, mas devemos levar em consideração que pessoas são pessoas e possuem características de personalidade, objetivos e histórias pessoais, e conhecendo bem as características das pessoas como pessoas, fica mais fácil compreender o comportamento humano dentro das organizações.

Assim, por meio do estudo do comportamento organizacional nas empresas, é possível melhorar a produtividade, estimular os resultados, reduzir o turnover/rotatividade, aumentar a motivação e a satisfação dos colaboradores, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

O estudo do comportamento organizacional é avaliado sob 3 níveis:

1- Individual: busca-se entender quais são as competências, interesses, objetivos, percepções e o perfil de um colaborador de maneira individual. A partir dele, gestores conseguem perceber e delegar funções alinhadas com o perfil daquele profissional, obtendo melhor aproveitamento no trabalho e proporcionando crescimento para o colaborador.

2- Grupo: são os departamentos ou grupos que compõem a empresa, aqui, é analisada a formação destes grupos, como são suas funções e como conectá-los às outras equipes, proporcionando uma melhora na comunicação e fazendo com que possam trabalhar de maneira conjunta e efetiva.

3- Organizacional: analisa-se a empresa como um todo, integrando as atividades com objetivos comuns e como suas diferentes dimensões influenciam no comportamento de seus colaboradores.

E existem 3 fatores que influenciam o comportamento humanos nas organizações:

1- Valores: são as crenças e os aprendizados adquiridos ao longo do tempo. Esses fatores são determinantes para as atitudes dos indivíduos na sociedade.

2- Motivos: o que motiva cada indivíduo? Quais necessidades que consideram mais importantes? São as respostas a essas perguntas que movem as pessoas e justificam seus comportamentos.

3- Modelos mentais: cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência, o que define a base da experiência ou da cultura pessoal de cada um.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Grande parte dos trabalhos hoje em dia não pode ser feito inteiramente sozinho por alguém, equipes são criadas para resolver problemas e gerir processos e, além de ter uma rotina boa e saudável, o trabalhador deve estar mais do que bem preparado para lidar com essa nova dinâmica no mercado. Trabalhar em equipe não envolve somente dividir tarefas e juntá-las em uma única coisa, é necessário sincronia, compreensão, comunicação e flexibilidade.

São atitudes e características essenciais para se trabalhar bem em equipe:

1- Comunicação: É através da comunicação que todos ficam cientes das funções e obrigações, bem como metas, datas de entrega, andamento do projeto, problemas, novas informações, sugestões e propostas de mudança, buscando ser o mais transparente possível.

2- Respeito ao prazo: Trabalhar em equipe quase sempre envolve prazos e muitas vezes o trabalho de um depende da conclusão do trabalho de outro, desta forma é preciso se organizar para não se atrasar e acabar prejudicando outros membros da equipe.

3- Flexibilidade: É preciso ser flexível e compreensivo o suficiente para entender que nem todos concordam com tudo e se adaptar às particularidades de cada profissional.

4- Proatividade: Procure melhorar o trabalho por si só.

5- Administre conflitos: Conflitos podem surgir e saber lidar com eles é essencial para a manutenção de uma rotina produtiva.

A liderança tem um papel fundamental para o sucesso do trabalho em equipe, pois os líderes são capazes de inspirar e engajar o time, além de mostrarem o caminho a ser seguido, um bom líder tem como principal papel manter sua equipe unida.

A empresa escolhida para este PI, Itaú Unibanco, uma organização com quase 100 anos de história, uma das maiores instituições financeiras do mundo, com mais de 99,6 mil funcionários, foi considerada pela pesquisa FIA Employee Experience (FEEEx), que destaca as empresas brasileiras com os mais altos níveis de satisfação entre os colaboradores, uma iniciativa do UOL e da Fundação Instituto de Administração (FIA), realizada em 2021, o “Lugar Mais Incrível para Trabalhar” entre os bancos.

Segundo Sergio Fajerman, membro do Comitê Executivo do Itaú Unibanco, responsável pela área de Pessoas “Buscamos um ambiente de trabalho descontraído e diverso, que seja atrativo para todas as gerações e no qual consigamos desenvolver nossos talentos” - “O prêmio é de grande importância para nós, dada a seriedade com que a pesquisa é realizada. Ficamos felizes por ver que estamos no caminho certo em nossos esforços para fazer do Itaú Unibanco uma organização na qual as pessoas gostem de trabalhar e tenham a oportunidade de se desenvolver e crescer, como pessoas e como profissionais”, em reportagem do UOL Economia de 26/08/2021.

Na reportagem da revista VOCÊ S/A, publicada em 08/04/2016 e atualizada em 17/12/2019, o diretor de RH do Itaú, Marcelo Orticelli diz: "Somos uma instituição prestadora de serviço, fundamentalmente baseada em servir pessoas. Gente é tudo para gente, precisamos de pessoas que saibam trabalhar em equipe, que sejam gente boa e que queiram melhorar todo dia sua qualificação”

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Por mais que existam regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, nenhuma organização vai moldar o modo de agir de seus colaboradores, o que pode dificultar o trabalho em equipe.

Ademais, os acontecimentos nos ambientes internos e externos trazem suas influências e podem interferir no comportamento organizacional e desviar as pessoas dos objetivos traçados.

Alcançar resultados concretos depende de muita coordenação hoje em dia, otimizar cada vez mais o trabalho de cada profissional dentro da equipe garante grandes mudanças no resultado final das atividades de uma empresa.

Em relação a empresa escolhida para este PI, Itaú Unibanco, segundo Avaliações e Opiniões de seus funcionários que podem ser encontradas no site do Infojobs (<https://www.infojobs.com.br/itau-unibanco/avaliacoes>), a imensa maioria das opiniões é favorável a empresa, dizem que o ambiente de trabalho é bom, há cooperação entre colegas, a grande maioria está satisfeita e realizada.

Quanto a esta equipe de PI, a equipe é bem responsável e nos entendemos bem para a elaboração deste Projeto Integrado.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação está presente no dia-a-dia das pessoas, seja no falar, se expressar no gesto, na escrita, dos símbolos dentre outras formas de se comunicar. Devido ao avanço tecnológico a ação de transmitir informações claras e objetivas tornou-se uma ferramenta indispensável nas organizações.

A capacidade de se comunicarem vem sendo desenvolvida graças ao avanço na educação e também a acessibilidade da internet a todos.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

O domínio da linguagem escrita com objetividade e eficácia, depende de saber escrever corretamente, com clareza em informar, argumentar, se expressar dentre outros que tem como consequência o sucesso da organização.

Atualmente com o avanço da tecnologia houve uma melhoria nas ferramentas de comunicação que auxilia na correção, usa soluções gráficas, economiza o tempo no envio e recepção da mensagem, no entanto, o excesso de informações pode confundir quem está escrevendo o texto e poderá com isso, acarretar informações equivocadas pela falta de tempo de planejar e elaborar o mesmo.

Existem dois pontos fundamentais a ser considerados:

- . A informação, separando-as das essências das desnecessárias;
- . Percepção que as pessoas são diferentes nas culturas, faculdades de aprender por meio dos sentidos ou da mente, imagens distintas que devem ser levados em consideração.

A linguagem escrita é o contato indireto entre o interlocutor. As estruturas e o vocabulário devem ser mais apurados e conservadores dentro da empresa, escolher a melhor forma de transmitir a informação é um dos primeiros passos fundamentais para ter eficácia na comunicação.

Um texto redigido para a organização, deve ter foco somente nos assunto da mesma, tem que ter clareza e objetividade, planejamento é fundamental, deve ser cordial e educado, atende as necessidades dos leitores, estude suas linguagens, suas formas de falar, de gesticular, busque tranquilidade quando for entregar o seu texto para que assim obtenha enfim,o sucesso na transmissão da mensagem e também sucesso na empresa .

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A língua é um membro precursor da fala, segundo o seu pensamento e o seu sentimento, portanto uma comunicação oral eficaz, quando o falar é compreensível pelo interlocutor, no entanto, alguns fatores que prejudica o entendimento de quem está verbalmente transmitindo as mensagens que é os ruídos, provocando frustração para quem tá ouvindo, chegando a ele pela metade ou até mesmo errada.

Alguns princípios são essenciais na troca de ideias de forma assertiva:

- . A dedicação em ouvir o outro verbal ou não-verbal;
- . Controlar as emoções e evitar situações de estresse;
- . Ter empatia;
- . Ser enfático;
- . As ideias claras.

Algumas técnicas são fundamentais na eficácia da comunicação oral, tais como:

- . Comunicação 360 que é utilizado nas organizações, pois essa técnica analisa todos os mecanismo tanto internamente quanto externo e define as estratégias mais eficiente para passar a mensagem;
- . Comunicação assertiva que foca na clareza e na redução de conflitos e concentra-se no avanço das relações humanas;

. Comunicação não-violenta é uma técnica que procura ser empática e eficaz, partindo do princípio de que a utilização de valores comuns pode construir acordos e evitar juízo de valor otimizando o entendimento entre as pessoas.

Comunicar com eficiência traz grandes benefícios para as empresas, como: planejamento otimizado, pois assim é possível planejar o seu trabalho com uma boa comunicação; relações melhores que são utilizadas como tarefas de networking, etc.

Algumas dicas importantes na efetivação do sucesso da comunicação:

- . Não ter medo de fazer perguntas;
- . Faça reuniões frequentes;
- . Tente ser o mais claro possível;
- . Sempre faça um follow-up por escrito;
- . Entregue relatórios sobre as demandas.
- . Pesquise e conheça para quem irá se apresentar;
- . Adeque a linguagem e o conteúdo para quem irá falar;

Portanto, para uma comunicação efetiva e de sucesso precisa obedecer todas as regras que a comunicação traz consigo, e também estar atento às regras estipuladas pela organização, respeitando a todas elas.

3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Existem várias formas de comunicação que são utilizadas dentro e fora das organizações e cada uma possui sua facilidade e encaixe adequado para tal situação ou momento.

É importante conhecer cada uma delas e utilizá-la de forma correta e sucinta para que seja entregue para quem vai receber, da mesma forma e com o mesmo entendimento de quem está enviando, para que o resultado final, seja o esperado desde o início e gere sucesso para ambas as partes.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

- **Tópico 1:** Construindo relações com a comunicação eficaz

Comunicar-se de maneira eficaz é muito mais do que falar e ser ouvido. É uma característica importante no dia a dia, em todas as relações de trabalho.

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor, ou seja, quem recebe a mensagem. Ela precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada. Mesmo que pareça algo simples, na prática, muitas vezes se torna algo difícil de se conseguir com facilidade e rapidez.

Os profissionais autônomos são os que mais podem enfrentar desafios, pois eles devem ter controle sobre todo o relacionamento com os clientes, com isso, qualquer erro pode prejudicar o andamento de um projeto e criar uma porção de demandas que não são planejadas e aguardadas.

Dentro das empresas o problema também existe, mas como muitos outros profissionais estão envolvidos no desenvolvimento de uma entrega, perceber que a comunicação não vai bem é mais fácil.

Uma boa comunicação exige que nos dediquemos principalmente a ouvir o outro. Ela deve ser tanto verbal quanto não-verbal, controlar as emoções e evitar situações estressantes para assim obter uma comunicação mais eficaz e ser enfático, demonstrar suas ideias, é fundamental.

- **Tópico 2:** Diálogo e o poder de uma boa conversa

Criar um diálogo é uma oportunidade para encontrar pontos em comum e debater pontos divergentes, nos dando a oportunidade de olhar tal assunto com outros olhos e possibilidades. É importante para que as pessoas que estão participando possam trocar ideias, opiniões, reflexões, e não, necessariamente, chegar a um consenso, apenas enxergar outros pontos de vista.

Uma boa conversa tem muito poder. E ela se torna ainda melhor quando seus participantes deixam o ego de lado para construir um diálogo que provoque amadurecimento em ambas as partes. Conversar é expor suas ideias, mas também é saber exatamente como ouvir as do outro. Questionar é permitido, mas sempre com respeito.

Quando não compreendemos algo colocamos em uma caixa junto com coisas similares também não compreendidas e rotulamos. Rótulos não descrevem ideias, apenas fazem generalizações. O exercício do diálogo com maturidade implica em ouvir por completo. Deixar o outro explicar coisas que até para ele não estão claras. Ele permite que o pensamento individual se torne coletivo, podendo inserir pessoas, situações que não faziam parte por algum motivo, seja por não ter visto outro ponto de vista ou não ter compreendido seu lado.

- **Tópico 3:** Comunicação eficaz escrita: a importância da mensagem

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

As corporações já compreendem a linguagem como propiciadora de tais símbolos. Prova disso é que, hoje em dia, os processos seletivos contam com provas de português. Então, as pessoas que pretendem atingir um alto nível de profissionalismo buscam a excelência na comunicação. Precisam saber se comunicar bem em sua própria língua, primeiramente. Portanto, o domínio na fala e escrita da língua portuguesa é pré-requisito ao mercado de trabalho.

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 de 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, 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.

A boa comunicação no mundo empresarial não é apenas realizada de forma oral, em telefonemas e reuniões. As decisões clamam por documentos que as formalizam. Exatamente por isso é que a escrita é um processo fundamental para a boa comunicação.

Um bom profissional precisa saber selecionar as idéias, 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. Mas depende também de um domínio do idioma em que a mensagem será transmitida. Precisa de bom senso ao escolher o grau de formalidade da linguagem utilizada, de observação, de reflexão, de conhecer o outro. Escrever bem resulta de uma técnica elaborada, que tem que ser cuidadosamente adquirida. Seja para escrever um simples bilhete, um e-mail ou um documento oficial.

- **Tópico 4:** Comunicação virtual

Comunicação virtual é um tipo de interação feita através de meios de comunicação à distância e que é caracterizado pela junção de grupos de indivíduos com interesses comuns que trocam experiências e informações em ambientes virtuais.

É uma forma de trocar informação que se caracteriza pelo uso das tecnologias de informação e comunicação e tem um suporte digital que minimiza as dificuldades relacionadas com o tempo e espaço dos utilizadores, pois promove a partilha de informações e a criação de conhecimento coletivo mesmo entre pessoas dispersas geograficamente e em fusos horários diferentes.

O volume de dados que circula na Internet é muito grande e significativo, por isso a comunicação virtual tem ganhado cada vez mais espaço, desde conversas entre amigos por email, chat ou aplicativos até transações de grande valor comercial e profissional, ele há um pouco de tudo no que toca a comunicação online.

As principais formas de comunicação virtual, são:

- **Email:** o email ou correio eletrônico é a forma mais popular, fácil e barata de se comunicar através da Internet. Hoje em dia existem inúmeros provedores e servidores da web (gmail, live mail, yahoo mail, sapo, outlook, thunderbird mail, etc) que disponibilizam este serviço, a maioria gratuito.
- **Skype:** as principais funções do Skype são a troca de mensagens instantâneas de texto, áudio e vídeo, mas o Skype permite ainda ligações, gratuitas, utilizando o sistema VoIP.
- **Google:** uma das mais poderosas ferramentas do mundo da comunicação virtual, com dezenas de ferramentas integradas e gratuitas, o Google é

hoje uma presença constante na vida online de qualquer utilizador, do mais leigo ao mais especializado.

- **Twitter:** em apenas 140 caracteres o Twitter é uma forma de comunicação online que veio para ficar. É um serviço de microblogging que permite ao utilizador (particular ou empresarial) partilhar com os seus seguidores, notícias, informações e trivialidades.
- **YouTube:** na área dos vídeos o canal YouTube tem feito concorrência à televisão, porque nele os utilizadores podem colocar as suas próprias criações e também assistir a milhares de vídeos disponibilizados por outros utilizadores na rede, sobre todas as temas e assuntos possíveis: moda, cinema, tecnologia, bricolage, humor, formação profissional, institucional, divulgação de produtos e serviços, dicas sobre “faça você mesmo”, entre outros.
- **Facebook:** com o Facebook, o círculo de amigos e contatos em geral de um utilizador aumenta exponencialmente. Nesta rede é possível encontrar pessoas de qualquer canto do mundo, com gostos semelhantes aos do utilizador em causa, mas também é possível divulgar um negócio e até promover vendas de produtos e serviços diversos.
- **WhatsApp:** o WhatsApp é um aplicativo de mensagens instantâneas que possibilita o envio direto também de fotos, vídeos, arquivos, etc. Por conta da sua facilidade e agilidade, vem se tornando um dos meios mais comuns e conhecidos tanto para pessoas quanto para organizações, pois tudo pode ser resolvido assim que o Smartphone é retirado do bolso.
- **Instagram:** o Instagram teve seu crescimento disparado principalmente após a pandemia, pois muitas pessoas viram nele uma oportunidade de crescimento pessoal e utilizam o mesmo como fonte de renda. Nele existe a possibilidade de serviço, pois ali muitas pessoas divulgam e vendem sua marca, além das muitas “influencers” que são pagas para mostrar como tal produto é utilizado no dia a dia.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação é essencial para que a empresa possua um bom funcionamento, melhorando a produtividade dos trabalhadores, planejando e criando objetivos para que

se alcance o êxito desejado. É compreendida com uma série de ferramentas que visam manter todos os colaboradores informados sobre o que está acontecendo na empresa, todas suas missões, visões, valores, planos estratégicos, ações táticas e procedimentos operacionais. A comunicação se tornou uma chave para promoção dentro de uma empresa, já que a ideia sendo transmitida de uma maneira clara e objetiva, para um cliente, atrai novos compradores, ajudando nos ganhos da organização. Com isso o colaborador passa a ser visto como "chave" para a venda dos serviços, podendo até alcançar cargos mais altos dentro da empresa. Já no âmbito pessoal, a comunicação é fundamental para a convivência em sociedade, nos relacionamentos, ambientes de trabalho e quando bem usada, serve para algum indivíduo alcançar altos cargos dentro das empresas.

4. CONCLUSÃO

Neste trabalho nós abordamos a comunicação entre as equipes no contexto organizacional e concluímos que é de extrema importância para que haja o sucesso tanto na vida pessoal quanto na vida profissional, haja visto o ser humano necessitá-la para se relacionar com outras pessoas.

Este trabalho foi de extrema importância para nosso conhecimento, pois o foco nas relações pessoais dos colaboradores é fundamental para o sucesso do negócio, por isso a motivação deve ser um dos principais pilares desse caminho, juntamente com um olhar empático por parte dos gestores das empresas, e a falta de uma boa comunicação pode trazer resultados negativos para a organização.

Cumprimos todos os objetivos que nos foram propostos, uma vez que conseguimos visualizar, principalmente como a empresa Itaú Unibanco S.A, em que os seus colaboradores dizem ter um ambiente de trabalho agradável, satisfazendo e realizando, havendo muita cooperação por todos.

REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, Katyucha de. "Diferença entre língua e linguagem"; Brasil Escola. Disponível em:
<https://brasilecola.uol.com.br/portugues/diferenca-entre-lingua-linguagem.htm>. Acesso em 13 de junho de 2022.

PAULA, Áquila Elisiário Silva de. "Linguagem e escrita"; Brasil Escola. Disponível em:
<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/pedagogia/linguagem-escrita-influencia-fala-meio-social-na-utilizacao.htm>. Acesso em 13 de junho de 2022.

ITAÚ UNIBANCO. "Nossa história"; Disponível em:
<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/nossa-historia>. Acesso em 15 de junho de 2022.

ITAÚ UNIBANCO. "Relações com investidores"; Disponível em:
<https://www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/Default.aspx?linguagem=pt>. Acesso em 13 de junho de 2022.

MARTINS, Júlia. "Qual a importância do comportamento organizacional?" Evo Blog. Disponível em: <https://blog.mastermaq.com.br/comportamento-organizacional/>. Acesso em 16 de junho de 2022.

Sem autor. "Itaú Unibanco é o banco mais incrível para trabalhar no Brasil"; Uol. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/08/26/itau-unibanco.htm>. Acesso em 16 de junho de 2022.

Sem autor. "As atitudes e característica essenciais para trabalhar em equipe"; S.O.S Tecnologia e Educação. Disponível em:
<https://www.sos.com.br/noticias/mercado-de-trabalho/as-atitudes-e-caracteristicas-essenciais-para-trabalhar-bem-em-equipe>. Acesso em 16 de junho de 2022.

LIMA, Juliana. "O comportamento Humano nas Organizações"; Administradores.com. Disponível em:
<https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>. Acesso em 16 de junho de 2022.

SITWARE. "Comportamento humano nas organizações: Conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe"; Siteware. Disponível em:
<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em 16 junho de 2022.

Sem autor. "Avaliações de funcionários Itaú"; Infojobs. Disponível em:
<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/>. Acesso em 16 de junho de 2022.

Sem autor. "Comunicação: Qual a importância e como se comunicar melhor?" Blog.betrybe.com. Disponível em:
<https://blog.betrybe.com/soft-skills/comunicacao/>. Acesso em 18 de junho de 2022.

LIMA, Higor. "A Comunicação no Ambiente de Trabalho." Endomarketing. Disponível em:
<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#:~:text=A%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20no%20Ambiente%20de%20Trabalho,-Essencial%20para%20o&text=Suas%20quatro%20fun%C3%A7%C3%B5es%20mais%20b%C3%A1sicas,meio%20C%20atrav%C3%A9s%20de%20um%20canal>. Acesso em 18 de junho de 2022.

FURTADO, Marcelo. "Comunicação Interpessoal no trabalho: 6 dicas para se promover". Blog.convenia.com.br. Disponível em:
<https://endomarketing.tv/importancia-da-comunicacao-nas-organizacoes/#:~:text=A%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20no%20Ambiente%20de%20Trabalho,-Essencial%20para%20o&text=Suas%20quatro%20fun%C3%A7%C3%B5es%20mais%20b%C3%A1sicas,meio%20C%20atrav%C3%A9s%20de%20um%20canal>. Acesso em 18 de junho de 2022.