



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

BANCO BRADESCO S.A

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

MARKETING

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

BANCO BRADESCO S.A

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

Beatriz Noronha Carvalho 1012021100332

Otávio Cristo 1012021100319

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	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	11
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	13
REFERÊNCIAS	14
ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

No momento atual, as transformações no mundo do trabalho acontecem de forma acelerada e exigem cada vez mais das organizações. O nível de competitividade faz com que as empresas busquem medidas para manter-se atualizadas e em evidência no mercado.

Para atingir seus objetivos as empresas precisam alinhá-los com todos os colaboradores, fornecedores e clientes, e o que possibilita esse vínculo é a comunicação. A comunicação é uma ferramenta de extrema importância dentro e fora do ambiente de trabalho. Através de uma comunicação bem empregada é possível fazer com que todos sigam numa mesma direção, unindo forças, somando habilidades e, com isso, fortalecendo a cultura organizacional da empresa.

Este projeto integrado tem como objetivo refletir sobre a comunicação empresarial e analisar sua aplicabilidade, sua importância e os resultados que podem ser obtidos através desta. Para esse estudo utilizaremos o banco Bradesco, onde será possível observar como a organização lida com a comunicação e se faz desta habilidade uma ferramenta essencial para atingir o sucesso.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Um dos maiores grupos financeiros do Brasil, o Bradesco, foi fundado em Marília, interior de São Paulo, em março de 1943. Seu fundador, Amador Aguiar estava determinado em fazer do Bradesco um banco democrático, presente em todo território brasileiro e a serviço do desenvolvimento econômico e social do país.

Inscrito no CNPJ 60.746.948.0001-12, sua sede está situada na Cidade de Deus, s/nº - Vila Yara - Osasco, São Paulo.

Atualmente, considerando o número de clientes, ativos e agências, o Bradesco é uma das maiores instituições financeiras do país. “O banco oferece serviços e produtos que incluem operações de crédito e captação de depósitos, emissão de cartões de crédito, consórcio, seguros, arrendamento mercantil, cobrança e processamento de pagamentos, planos de previdência complementar, gestão de ativos e serviços de intermediação e corretagem de valores mobiliários.” (BRADESCO,2022)

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

É fundamental que as organizações saibam lidar com o comportamento humano. Afinal, cada indivíduo que compõe a equipe de trabalho tem sua maneira de agir e pensar, e isso deve ser levado em consideração no ambiente corporativo.

Todos os resultados dentro de uma organização são obtidos através dos esforços das pessoas que compõem a empresa, e é importante saber que existem fatores determinantes que podem interferir no comportamento humano nas organizações.

“Acontecimentos tanto nos ambientes internos como externos trazem suas influências. Assim, eles acabam gerando comportamentos que podem desviar as pessoas dos objetivos traçados.” (SITEWARE, 2019)

Para alinhar os objetivos da empresa com um desempenho excelente dos colaboradores, os gestores precisam fornecer um ambiente harmonioso, saudável e motivador, com isso, impactando positivamente as relações entre as pessoas que nela trabalham.

Analisar e compreender o comportamento humano dos funcionários é perceber que cada colaborador traz seus próprios sonhos, anseios, necessidades e, conseqüentemente, será motivado à sua maneira.

O comportamento organizacional auxilia na gestão de pessoas, na retenção de talento e até mesmo no ambiente de trabalho. Além de que, possibilita uma melhor compreensão das relações interpessoais, contribui para o desenvolvimento da inteligência emocional e facilita a comunicação.

Ao preocupar-se com o comportamento humano na organização, a empresa terá ganhos além de financeiros, como um clima organizacional harmonioso, funcionários motivados e mais desenvolvidos profissionalmente.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Toda organização busca atingir seus objetivos, e todos eles, independentemente quais as metas estabelecidas, os caminhos traçados e o prazo estipulado, levarão a empresa ao sucesso que espera.

É fundamental que a empresa esteja utilizando de todos os recursos disponíveis para alcançar o que foi planejado. Dentre os recursos, um dos mais importantes, está o capital humano. Toda organização é composta por pessoas e são elas que garantem seu crescimento e existência. Portanto, é imprescindível que haja atuação coletiva e trabalho em equipe.

O trabalho em equipe é o momento em que as pessoas unem forças para atingirem o mesmo objetivo. “É o processo para unir as habilidades, talentos e forças para produzir uma determinada tarefa que, muitas vezes, seria difícil executar com somente uma pessoa.” (PORTAL PÓS, 2021)

Somando diferentes habilidades, talentos, formas de pensar e agir, atrelados a uma convivência harmoniosa e a disposição para lidar com as diferenças, teremos um trabalho em equipe bem estruturado.

No que diz respeito ao trabalho em equipe, o Bradesco preocupa-se em fornecer as melhores condições para os colaboradores, os engajando para o desenvolvimento profissional e os incentivando na busca de melhores resultados pessoais.

Durante o trabalho em equipe, a empresa garante que seus funcionários sejam respeitados, tanto individualmente como coletivamente, promovendo o respeito à diversidade e não admitindo a prática de atos discriminatórios e de assédio, de qualquer natureza, no ambiente de trabalho e em todas relações com o público interno e externo.

A organização empenha-se no relacionamento transparente e cooperativo com todos os seus funcionários, priorizando o diálogo. “A ideia permanente é assegurar ambiente saudável de trabalho, respeito às diferenças e reconhecimento, além de oportunidades de desenvolvimento e crescimento.” (BRADESCO, 2022)

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

O sucesso de qualquer empreendimento depende de vários fatores que vão desde o planejamento estratégico até os conceitos financeiros. Embora tudo isso seja essencial para atingir os objetivos, a empresa deve compreender que o papel dos colaboradores é fundamental.

“O capital humano é um dos pilares básicos de uma organização. É ele que irá colocar em prática todas as ações desenvolvidas pelo gestor e criar maior vantagem competitiva para o negócio.” (BLB, 2018)

É muito comum que dentro do quadro de funcionários existam profissionais que não saibam trabalhar em equipe, e com isso, gerar conflitos durante a execução das atividades e esses podem afetar a produtividade de todo um setor, ou até mesmo, da empresa.

Compreende-se que para manter a produtividade da empresa um trabalho em equipe bem realizado é necessário, e este, exige que seus componentes tenham confiança, respeito, comprometimento, comunicação, paciência, humildade e tolerância. Porém, nem todo trabalho haverá profissionais com tais habilidades.

Para minimizar os possíveis problemas que acontecem nos trabalhos em equipe, é preciso identificar os desafios e dificuldades que surgirão. As dificuldades podem variar, pois dependem do contexto que cada grupo está inserido. Porém, existem fatores que são mais comuns e aparecem com frequência, como o individualismo, a baixa tolerância à frustração, a falta de confiança, o medo de conflitos, a falta de comprometimento e atenção aos resultados e a má gestão.

“Muitas organizações não entendem a importância de se manterem atentas aos comportamentos de seus membros e como as atitudes desses podem afetar toda a produtividade da empresa.” (MATTOSINHO, 2019)

O Bradesco preocupa-se com a comunicação interna da empresa, portanto investe fortemente para que todos os funcionários estejam sempre informados e incentivam para que os mesmos contribuam sempre com ideias, opiniões e apontamentos, enfatizando a importância de cada membro desta grande equipe.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

A comunicação assume um papel cada vez mais importante na vida social das pessoas, seja profissionalmente ou no âmbito pessoal. Desta forma, a comunicação oral e escrita está presente em todos os contextos, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional. A comunicação talvez seja uma das coisas mais importantes que o ser humano deve ter com as pessoas, e que as empresas mais valorizam em um profissional, além de sua formação e experiência. O conhecimento de como se comunicar com qualquer pessoa, de qualquer classe social e em qualquer lugar, contribui para um bom desenvolvimento pessoal e uma boa formação profissional.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita é extremamente importante e sua estrutura consiste em: Escrita, Sentido das palavras, Contexto; Clareza, Objetividade e Imparcialidade.

Por meio dela, podemos expressar nossos pensamentos, usando formas linguísticas de acordo com sua estrutura gramatical, com o objetivo de transmitir uma mensagem específica em uma determinada situação. Segundo Irani Antunes (2003), é uma atividade expressiva interativa, pois envolve o escritor e seu leitor.

A comunicação pode ser positiva, negativa ou persuasiva, ajudando a informar, direcionar, documentar ou registrar, fazer perguntas, pedir ajuda, trocar informações, etc. Por isso, é muito importante respeitar sua estrutura,

para que todas as partes consigam entender o que está sendo proposto no texto. Seu objetivo, interesses, etc.

Para a construção de uma mensagem eficaz é necessário:

Escolher o método de tratamento do assunto, que pode ser direto, indireto, formal ou informal;

Priorizar as informações processadas para que sigam uma lógica e objetividade na organização do texto, pois isso facilitará o entendimento e possíveis respostas;

Aprovar ideias, testar teorias, informações ou necessidades, e dar credibilidade aos leitores que irão interagir com eles;

Escolha textos e recursos adequados para os leitores, levando em consideração sua religião, costumes, idade, etc., para que as informações sejam de fácil entendimento e retornem dentro das expectativas.

O escritório, pela sua estrutura pessoal compacta, hierarquias horizontais e proximidade, desenvolve comunicações escritas com o objetivo de documentar transações com clientes, prazos, envios de documentos..

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

A comunicação oral vai muito além de apenas falar. Para ter completa eficácia na comunicação oral é preciso técnicas, estratégias, antecipação e inteligência emocional.

“Um dos requisitos básicos para ser bem sucedido em qualquer tipo de trabalho é saber se comunicar bem. Selecionar as ideias, esquematizar e planejar o que pretende transmitir são características de profissionais que se preocupam com o seu interlocutor e principalmente com a qualidade da comunicação.” (SANTOS, I. 2016)

A comunicação oral é um processo importante da nossa vida e no que diz respeito ao ambiente corporativo, torna-se indispensável e uma ferramenta essencial para a sobrevivência da organização. Vale ressaltar que a comunicação oral tem dois tipos, formal e informal, e estes devem ser aplicados adequadamente.

A comunicação informal é representada pela conversa, quando compartilhamos informações sobre situações cotidianas da vida real, expressamos sentimentos e pontos de vista. Esse tipo de comunicação não exige um linguajar rebuscado, aqui pode-se utilizar gírias e ser espontâneo. Geralmente, utilizamos a comunicação informal quando conversamos com amigos e familiares no nosso dia a dia.

Já a comunicação formal exige que nossa mensagem seja mais estruturada, clara e objetiva, evitando vícios de linguagem, gírias e regionalismos. É preciso considerar alguns critérios, como o público para qual se transmite a mensagem e que nível hierárquico será transmitida. Para transparecer profissionalismo e seriedade é importante saber diferenciar os tipos de público, de ambiente e de situação que está exposto para usar o linguajar adequado.

“A comunicação e cultura são fundamentais e devem ser vistas como o ajuste para todo o sistema organizacional, conquistando assim a credibilidade, sendo este o caminho para a comunicação eficaz. A comunicação é a responsável por criar cultura e fortalecer a identidade da organização.”
(CALDAS, 2017)

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

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Ter uma comunicação mais refinada é o que nos diferencia dos outros seres vivos. Temos, por necessidade, que nos comunicar com outras pessoas, seja verbalmente, pela escrita, fazendo sinais, etc.

A Comunicação esteve presente em todas as etapas de nossa evolução e conforme ia acontecendo a evolução social, lá estava ela contribuindo nas construções das relações entre as pessoas da sociedade.

Para que a comunicação seja realizada de forma eficaz, é necessário respeitar algumas "regras", pois a comunicação transmite ideias, sentimentos, emoções e pensamentos, e se não respeitamos essas regras, o ouvinte pode entender de maneira errada. Então para que seja realmente eficaz, a comunicação precisa ter Clareza, Objetividade e Coerência.

Saiba que não é somente o que você diz que trará impacto na comunicação com o outro, mas também, a forma como você diz e se expressa. Sua linguagem corporal, seu tom de voz e até o volume de sua voz. Não se trata apenas de falar bem, ter uma boa escrita ou ser eloquente, mas sim, saber como se expressar de uma maneira que possa ser entendido, além disso, é preciso saber ouvir. Só assim podemos ter uma comunicação com conversas, diálogos e discussões proveitosas.

Existem várias maneiras da comunicação se manifestar. Existe o debate, onde há preparações de argumentos para a troca de informações, conhecimento e ideias. Há também a discussão, que geralmente é associada a brigas, por carregar um tom mais ríspido, porém, serve também para resolver divergências e achar soluções para algum tema específico. E também existe o diálogo, que é aquela conversa informal, sem preparação de argumentos para defesas de ideias, teses, etc. O Diálogo requer envolvimento, empatia e

atenção, pois é nesse tipo de comunicação que criamos laços profundos com outros seres humanos.

Mas quando o assunto é comunicação, devemos lembrar também da comunicação escrita e de sua importância.

Nela você não consegue colocar uma entonação no que está dizendo, o que significa que há maior chance de ser incompreendido. Associado a isso ter uma boa escrita é um bom requisito para o mercado de trabalho, independente da sua área de atuação.

A comunicação escrita é essencial em um ambiente corporativo, pois permite que as informações sejam registradas em relatórios, regulamentos, comunicações, etc. No entanto, para que esses documentos sejam realmente eficazes e facilitem o entendimento, deve-se atentar para a qualidade das informações. Além de clareza e objetividade, a escrita também depende de coesão e coerência. A primeira refere-se à harmonia da ordem dos pensamentos no texto; a segunda, a conexão entre as partes é feita por palavras ou expressões que estabelecem transformações conceituais como pronomes, advérbios e conjunções.

O uso correto da língua é essencial e para obtermos uma evolução, podemos adotar alguns hábitos. Ler, Organizar os Pensamentos, Considerar quem irá Ler, utilizar recursos visuais por meio de métricas e principalmente, reler o que foi escrito.

Atualmente, com toda tecnologia disponível existe também a comunicação virtual. Entre os principais meios de comunicação virtual estão as redes sociais como Twitter, LinkedIn, Instagram, Facebook, entre outras

É muito comum que as pessoas mais jovens acreditem que quem não domina essas ferramentas estão desatualizados. As diferentes gerações, separadas por um hiato tecnológico, têm opiniões diferentes quanto à comunicação virtual. Os idosos tendem a ter mais dificuldades ao usar esse tipo de comunicação, enquanto os mais jovens, preferem essa forma de se comunicar, evitando reuniões presenciais e priorizando o contato virtual.

Outro ponto que devemos ficar atentos é quanto ao conteúdo compartilhado, os dados que ficam disponíveis, as informações pessoais entre outros. É importante estar extremamente atento para não expor informações que possam prejudicar outras pessoas e nem você.

Além das redes sociais, também existe a comunicação pessoal que serve também para o mundo corporativo, como os Emails. “Aquele e-mail de agradecimento por um trabalho realizado, uma mensagem de alguém especial, uma foto, uma recordação? Isso não tem preço nem validade.”

A Comunicação é um privilégio do ser humano, por meio dela, podemos acabar com conflitos, fazer amigos, conhecer pessoas, etc. Mas lembre-se, para a comunicação ser realmente eficaz, é sempre necessário ouvir, falar, ler, escrever e interpretar.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Por problemas técnicos e materiais, infelizmente não conseguimos concluir esse tópico. Porém, salientamos que o conteúdo de nosso vídeo é uma síntese dos tópicos anteriores no qual abordamos a comunicação e a empregabilidade no mercado de trabalho.

4. CONCLUSÃO

No decorrer deste projeto integrado pudemos observar que a comunicação organizacional é uma peça fundamental para que as empresas mantenham-se crescendo e, conseqüentemente, tornem-se destaque no mercado. Através de uma comunicação clara, objetiva e empática é possível estabelecer vínculo entre gestores e funcionários, fornecer um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, e garantir que metas sejam alcançadas para obter-se o sucesso esperado.

REFERÊNCIAS

BANCO BRADESCO. **Gestão de Pessoas.** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/sustentabilidade/internas/pessoas-diversidade.shtm>> Acesso em 12 jun. 2022.

BANCO BRADESCO. **Sobre o Bradesco.** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/index.shtm>> Acesso em 11 jun. 2022.

BLB BRASIL. **Conheça os 5 desafios do trabalho em equipe.** Disponível em: <<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/#:~:text=1%2D%20Falta%20de%20Confian%C3%A7a,dificuldade%20de%20assumir%20os%20erros.>>> Acesso em 15 jun. 2022.

BLOG PORTAL PÓS. **A verdadeira importância do trabalho em equipe: veja como aplicar.** Disponível em: <<https://blog.portalpos.com.br/importancia-do-trabalho-em-equipe/>> Acesso em 12 jun. 2022.

CALDAS, PRISCYLA. **Comunicação formal e informal.** Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/comunicacao-formal-e-informal>> Acesso em 17 jun. 2022.

GUERSON, CINDY. **Comunicação formal x informal: Quando, como, e em que situações usá-las?.** Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/comunicacao-formal-e-informal/amp>> Acesso em 17 jun. 2022.

INFORME, CAPESESP. **A importância da comunicação escrita no ambiente corporativo.** Disponível em: <https://servicos.capesesp.com.br/campanhas/informecapesesp/edicao_8/a-importancia-da-comunicacao-formal-e-informal-escrita-no-ambiente-corporativo.html#:~:text=A%20comunicacao%20escrita%20%C3%A9%20fundamental,para%20a%20qualidade%20das%20mensagens.>> Acesso em 17 jun. 2022.

LIMA, FÁTIMA. **Os desafios do trabalho em equipe.** Disponível em: <<https://otimiza.pro/os-desafios-do-trabalho-em-equipe/>> Acesso em 15 jun. 2022.

MARQUES, JOSÉ ROBERTO. **COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES.** Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-human-o-nas-organizacoes/>> Acesso em 16 jun. 2022.

MARTINS, JULIA. **Qual a importância do comportamento organizacional?** Disponível em: <<https://blog.mastermaq.com.br/comportamento-organizacional/>> Acesso em 16 jun. 2022.

MATTOSINHO, LUIS PAULO. **Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos.** Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>> Acesso em 15 jun. 2022.

SANTOS, IESNEY. **7 Passos para uma comunicação eficaz.** Disponível em: <<http://interativacomunica.com.br/blog/7-passos-para-uma-comunicacao-eficaz/>> Acesso em 17 jun. 2022.

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

TUACARREIRA. **Trabalho em equipe: o que é, importância e outras dicas essenciais.** Disponível em: <<https://www.tuacarreira.com/trabalho-em-equipe/>> Acesso em 12 jun. 2022.

UFG CONSULTORIA JÚNIOR. **A Importância da Comunicação Entre Equipes e 6 Dicas para Melhorar.** Disponível em: <<https://ucj.com.br/blog/comunicacao-entre-equipes-de-trabalho/>> Acesso em 11 jun. 2022.

ANEXOS