



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
SANTANDER BR

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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

SANTANDER BR

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

ILDEFONSO PELAES NETO, RA 1012020200214
TATIANA CRISTINA GONÇALVES PELAES, RA 1012020200213

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	6
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	10
3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ	10
3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA	11
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho intitulado como “ A comunicação entre as equipes no contexto organizacional”, será realizado como uma análise do comportamento humano nas organizações, bem como sua equipe de trabalho e as dificuldades para se trabalhar em equipe, passando uma análise na comunicação dentro da organização, como sua eficácia na comunicação escrita e na comunicação oral.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa a ser analisada nos contextos supracitados é o SANTANDER BR, que se encontra dentro da categoria de bancos múltiplos com carteira comercial, se tratando de uma sociedade de capital social. A sede da empresa se localiza na Av. Presidente Juscelino Kubitschek 2041/2235, Vila Olímpia, São Paulo/SP, como CNPJ nº 90.400.888/0001-42. Em atividade no mercado local desde 1982, o Santander Brasil é o terceiro maior banco privado do País por ativos. A instituição está presente em todas as regiões do Brasil por meio de uma ampla estrutura, composta de agências, PABs (Postos de Atendimento Bancário) e máquinas de autoatendimento, além de escritórios regionais, centros de tecnologia e unidades culturais.

3. PROJETO INTEGRADO

A comunicação organizacional é muito importante para a existência de um negócio, é através dela que as empresas se relacionam com diferentes públicos, isto é, todas as formas institucionais de interagir e relacionar com seus públicos. Através daí será abordado o comportamento humano nas organizações, o trabalho em equipe, dificuldades para se trabalhar em equipe.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

O estudo do comportamento humano nas organizações ajuda a aumentar nossa capacidade de entender a forma de agir de cada uma das pessoas. Seja em particular ou em um grupo na empresa, cada comportamento pode afetar o resultado de todo um conjunto.

Para um líder, deve fornecer a todos da equipe um ambiente de sucesso de cada um, refletindo no sucesso do negócio. Para isso deve melhorar o ambiente de trabalho, conhecendo melhor o comportamento de cada pessoa na organização. Há 3 fatores que determinam os comportamentos tais como:

Valores: crenças e aprendizados adquiridos ao longo do tempo; motivos: o que motiva cada indivíduo; modelos mentais: cada pessoa constrói um significado diferente para cada experiência.

Existem 3 motivos para melhorar o desempenho da equipe: mostrar a importância de ouvir os outros; manter o foco nos resultados; alternar as funções dos colaboradores. Para essa análise há pilares básicos para nortear as atitudes pessoais no ambiente de trabalho, como motivação, responsabilidade e disciplina, diálogo e bom relacionamento interpessoal, dedicação e foco, adaptabilidade e evolução constante, inteligência emocional.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

O trabalho em equipe nada mais é que unir diferentes pessoas para se dedicar em esforços, tempo, conhecimento e recursos, a fim de encontrar soluções para um problema. Para o comportamento do indivíduo dentro da organização deve ter uma união de sabedorias e esforços. A união dos colaboradores traz benefícios para a empresa como aumento de produtividade e engajamento de colaboradores. Isso ocorre devido a divisão de tarefas que podem ser distribuídas de acordo com as habilidades cognitivas de cada colaborador. Outro aspecto para organização é o sentimento de pertencer a um grupo e criação do patrimônio colaborativo. O trabalho em equipe é importante pois promove troca de conhecimento e estreita laços entre os indivíduos de trabalho.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Como já disse anteriormente, para se ter um trabalho em equipe, deve haver um bom relacionamento entre os indivíduos, mas sempre surge as dificuldades de se trabalhar em equipe como:

- Confiança - é o ponto mais difícil, pois confiar no trabalho e envolvimento das pessoas, é uma tarefa difícil.
- Respeito - passa por muitos aspectos do trabalho em equipe. Cada indivíduo tem seu jeito de trabalhar.
- Comunicação - se comunicar de forma clara e objetivo é o necessário para se relacionar com outras pessoas. Aprenda a escutar e falar na hora certa.
- Comprometimento e pró-atividade - são características que sempre serão mantidas pela equipe de trabalho.
- Humildade - está ligado à confiança e ao respeito. Entender que o outro tem papel de destaque no trabalho e não se ressentir.
- Feedback - a equipe não nasce de um dia para o outro, saiba dar feedback e pontuar os problemas e o que pode ser corrigido.

Com relação a equipe desse trabalho, em relação às dificuldades citadas acima não houve empecilho nenhum para tal realização, tem um feedback positivo de tudo que foi pesquisado, com total respeito, confiança, sem nenhum ruído entre as equipes, com total humildade.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Podemos definir que Comunicação e Expressão não é somente aquilo que se transmite, mas também tudo aquilo que o outro interpreta, ou seja, quanto maior a clareza, melhor a compreensão do que se comunica, sendo fundamentais os seguintes elementos: Emissor - quem emite a mensagem. Receptor - quem recebe a mensagem.

Bem como a eficácia na comunicação e expressão tanto na escrita quanto na oral, toda comunicação é uma ação, atividade, estratégia, produto e processo tomados pela empresa para reforçar sua imagem perante a seu público: consumidores, colaboradores, políticos, empresários, e acionistas, perante à opinião pública.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Escrever é um ato, um algo complexo. Hoje com equipes enxutas, excesso de tarefas, com um grande volume de informação em nosso cotidiano. Uma melhor comunicação no ambiente corporativo deve em primeiro lugar observar as informações, saber separar as necessárias das desnecessárias, antes de começar o processo de comunicação, isto é, escrever não é falar, comunicar-se de forma eficaz é promover a troca / o encontro, em seguida seja profissional e cordial, com assuntos somente relacionados a empresa, ser objetivo, tratar diretamente de assuntos importantes ao negócio, ser cordial, pedir por favor e obrigado. Seguido na mensagem eficaz, a escrita deve ser sempre na primeira pessoa do singular ou do plural. Um bom texto deve ser escrito para outro, para o leitor, para leitores diferentes. Finalizando esse tópico, citando o e-mail que é um documento empresarial, a mensagem deve seguir as mesmas regras de educação e profissionalismo, regras como: escrever com tato, usar o cumprimento inicial e assinar as mensagens, revisar a mensagem, evitar enviar mensagens com cópia para todos, não ofender, distrair ou confundir o leitor.

Na empresa citada há segredos de uma boa comunicação como evitar abusar das mensagens de texto, que são bastante eficientes para comunicar-se com os colegas de trabalho, sabendo usar para não ser irritante, não mandar quantidades grandes de

mensagens. Optando por telefonema ou e-mail. Use palavras certas nas cartas de recomendações, ao indicar um profissional à empresa use frases motivadoras, a comunicação empresarial é essencial, pense em novas maneiras para melhorar sua fala e escrita, aplique em sua rotina e tenha mais chance de alcançar o sucesso profissional.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Uma comunicação eficaz é quando o que falamos é sempre compreendido pelo interlocutor. Ela precisa cortar ruídos, impedir desentendimentos e acabar com a frustração de uma mensagem transmitida pela metade ou de maneira errada.

Abordando a comunicação informal e formal, citando que a comunicação formal é aquela que observa modelos e canais de comunicação determinados pela organização, ocorre de maneira escrita como por exemplo o e-mail corporativo, memorando, carta, informativo, etc.. Já a comunicação informal é aquela que não utiliza os canais oficiais, nem precisa obedecer níveis hierárquicos ou organogramas da empresa, como exemplo uma conversa na hora do almoço entre colegas, conversas no corredor, podendo provocar boatos dentro da empresa, assim gestores devem ficar bem atentos.

Finalizando esse tópico na empresa citada do projeto, reuniões frequentes, pois nem sempre uma única reunião é o suficiente para descobrir tudo ou alinhar cada ponto de um projeto, tornando esses encontros produtivos.

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

Essa parte do projeto será aplicada à síntese do material “Comunicando de forma eficaz”, referente a disciplina formação para vida, com o objetivo de aplicar em uma real utilidade na sociedade.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Neste tópico segue a síntese “Comunicando de forma eficaz”.

A forma mais comum de comunicação é entre os seres humanos, onde há necessidade de falar uns com os outros, se comunicando verbalmente, escrevendo, fazendo sinais, etc.. Daí se tira uma eficácia na comunicação, de onde faz parte da vida de todo indivíduo. Tirando daí 3 elementos: o emissor que envia a mensagem, o receptor que recebe e o entendimento que é o resultado dessa mensagem, ser compreendido de forma eficaz. Dessa forma surge o diálogo, emoções, comunicação escrita, comunicação virtual. Partindo das emoções em que analisa o tom de voz, tem papel fundamental, o importante é o que o outro entende, como comunicação presencial a atenção é dada ao outro que recebe a mensagem, quanto a comunicação remota é mais difícil, não sabendo a reação do outro ao receber a mensagem. Assim dar atenção ao receptor. Para isso devemos ter uma comunicação de como transformar as opiniões mantendo sempre o corpo alinhado, mantenha conexão, e deixe uma impressão final positiva, uma postura positiva. Outro ponto que se deve dar atenção é o ouvir, ponto importante para comunicação, há 3 passos: ser bom ouvinte, buscar uma conexão emocional e prestar atenção ao que a pessoa está dizendo, isto é diminuir o ritmo, prestar atenção, ser e estar presente, conectar-se com as pessoas. Depois de ouvir, o passo é realizar perguntas, sendo humilde, e melhorar o vínculo interpessoal. Passando para o diálogo outro meio de comunicação, possui uma relação direta entre si, começando pelo debate uma preparação dos argumentos e discussão buscando entendimento e solução sobre o tema. Sim daí é o diálogo, uma comunicação especial, conversa que exige uma preparação de argumentos ou defesa de posições, uma conversa

de intelectual entre pessoas que entendam de assuntos, temas sem a interferência de celular, redes sociais. A humanidade consome e produz informações na Internet, sendo uma relação superficial, pois o diálogo é algo produtivo em que pode resolver problemas, sempre tendo o respeito em seu espaço, sendo o método mais eficaz de comunicação. Seu papel principal é aproximar pessoas, criar pontes, derrubar muros, abrir portas, sendo a forma mais refinada da comunicação humana. Passando a partir daí em uma comunicação eficaz escrita que oferece certo desafio, por colocar entonação naquilo que se é dito. Possui 5 elementos de texto para cada situação: a reprodução narração do texto; ponto de vista a argumentação em defender o ponto de vista; documentando um fato o relatório de um texto; regras e estilos predefinidos texto expositivo para fins acadêmicos; fazendo parte do cotidiano dependendo do cotidiano, da área de atuação. Gerando a partir daí uma estrutura de um texto tendo introdução, desenvolvimento e conclusão, partindo de um ponto que o principal elemento é o ser humano e tem a tecnologia de ajuda a produzir o texto e para um bom texto escrito precisa de boa formatação, excelente apresentação visual, coerência com o perfil do público, revisão ortográfica e tenha sempre um dicionário físico ou virtual para auxílio das palavras, assim uma escrita e interpretação correta. Em muitos casos a comunicação virtual está presente na construção de textos. Hoje em dia há vários meios como redes sociais como LinkedIn, Instagram e aplicativos. Todos são importantes pois tem que prestar atenção na estrutura do texto, pois são todos escritos on-line. Com isso sabe-se que uma boa comunicação gera benefícios para a vida e é um privilégio do ser humano,

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

A comunicação alinha ações para uma busca de resultados positivos tanto para a reputação pessoal quanto profissional. Para tanto a melhor forma de comunicação é o ser humano, pois é através dele e com uma motivação pessoal que irá ter talento e sucesso para comunicação fora e dentro da organização, tanto lado pessoal quanto lado em equipe, para a organização, toda equipe deve estar bem informada sobre o assunto, o tema que irá ser abordado. No dia a dia do ser humano, a comunicação fora do ambiente de trabalho, ter uma relação socialmente em família, na rua, no mercado, no restaurante, sempre com total respeito com os outros, que a partir daí que levamos para a vida, para o meio organizacional, todo refinamento, como saber ouvir, saber esperar, saber a hora

que irá realizar uma pergunta, saber e estudar toda argumentação para um diálogo ou discussão, tendo uma postura correta. Partindo daí, para transmitir uma mensagem dentro de uma comunicação, tem-se uma boa gramática, e bem elaborada pelo emissor, pois na hora da transmissão da mensagem pela comunicação eficaz, que não haja ruído, até chegar no receptor da mensagem, em que ele possa recebê-la sabendo interpretar o que foi passado. Dentro da organização o indivíduo deve levar essa experiência para ter total controle em sua equipe e seus gestores, que a partir daí dentro de uma organização, tendo uma comunicação eficaz, para os negócios, o indivíduo trabalha mais motivado, o trabalho flui de forma clara para os negócios da empresa, fecha-se com mais tranquilidade um negócio com fornecedores, as reuniões fluem com mais naturalidade, há o aumento da produção da empresa, vende-se mais, gera mais lucro, tudo isso sabendo ter regras bem definidas de uma comunicação eficaz. Bem como se vê no link do vídeo proposto nesse trabalho: <https://youtu.be/vkXx5xLBW7o>.

4. CONCLUSÃO

Conclui-se nesse projeto que a importância de uma comunicação eficaz dentro de uma organização, irá influenciar no comportamento humano das organizações, bem como em sua equipe de trabalho, partindo daí o pressuposto das dificuldades que se encontram em se trabalhar em equipe, pois se a equipe não estiver bem motivada, influenciada pela eficaz da comunicação, todo ponto de vista da organização não irá para frente como a realização de um bom trabalho, um bom negócio.

REFERÊNCIAS

ADENILSON. *Comunicação e expressão*. 2016. Disponível em: <<https://falando-serio8.webnode.page/gramatica/#:~:text=Podemos%20definir%20que%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20e,Receptor%20%2D%20quem%20recebe%20a%20mensagem>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

AGUIAR, Patrícia Bonfim de. *As 6 maiores dificuldades de realmente se trabalhar em equipe*. LinkedIn, 2016. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bo-nfim-de-aguiar>>. Acesso em 01 jun. 2022.

BLB BRASIL. *Conheça os 5 desafios do trabalho em equipe*. Ribeirão Preto: BLB Brasil, 2018. Disponível em: <<https://www.blbbrasil.com.br/blog/desafios-do-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

BRASIL ESCOLA. *A importância da comunicação interna como ferramenta estratégica*. Disponível em: <<https://monografias.brasescola.uol.com.br/comunicacao-marketing/a-importancia-comunicacao-interna-como-ferramenta-estrategica.htm>>. Acesso em: 03 jun. 2022.

CAE. *Dificuldades no trabalho em equipe: 7 dicas para solucionar conflitos*. Cae: 2019. Disponível em: <<https://caetreinamentos.com.br/blog/gestao-empresarial/dificuldades-no-trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

COMUNICAR E INFORMAR. *Comunicação formal e informal*. Disponível em: <<https://comunicareinformar.blogs.sapo.pt/1625.html>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

CONVICTIVA COMUNICAÇÃO. *O peso da comunicação escrita em uma organização*. Convictiva comunicação, 2020. Disponível em: <<http://www.convictiva.com.br/artigos/o-peso-da-comunicacao-escrita-em-uma-organizacao/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

FUNDAÇÃO BRADESCO. *Comunicação e expressão*. Disponível em: <<https://www.ev.org.br/cursos/comunicacao-e-expressao/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

INSTITUTO MONITOR. *Comunicação e expressão em língua portuguesa*. São Paulo: Aline Palhares, 2005. Disponível em: <http://www.monitoronline.com.br/arquivosbd/material_apoio/0.875723001274299332_001g_comunicacao_expressao.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2022.

INTEGRAÇÃO ESCOLA DE NEGÓCIO. *Comunicação escrita eficaz nas empresas*. 2013. Disponível em: <<https://integracao.com.br/comunicacao-escrita-eficaz-nas-empresas/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

IVORY. *Comunicação Interna: o que é e exemplos de como estimular nas empresas*. Betim, MG. Disponível em: <<https://www.ivoryit.com.br/comunicacao-interna-o-que-e-tipos-e-5-exemplos-de-como-estimular-nas-empresas/>>. Acesso em: 31 maio 2022.

JOVANA, Samanta. *O que é uma comunicação eficaz e o que ela pode fazer por negócios?*. Talentnetwork, 2018. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/talent-blog/comunicacao-eficaz/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

LIMA, Juliana. *O comportamento humano nas organizações*. Administradores.com, 2016. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-comportamento-humano-nas-organizacoes>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

MARQUES, José Roberto. *Comportamento humano nas organizações*. Goiânia, 2021. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/comportamento-humano-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

MENDES, Guilherme. *Trabalho em equipe: qual é a sua importância?*. Campinas: FM2S, 2020. Disponível em: <<https://www.fm2s.com.br/trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

OITCHAU. *A importância do trabalho em equipe para sua empresa*. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://www.oitchau.com.br/blog/a-importancia-do-trabalho-em-equipe-para-sua-empresa/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

RENNÓ, Rodrigo. *Comunicação formal e informal*. 2021. Disponível em: <<https://rodrigorenno.com/artigos/comunicacao-formal-e-informal-resumo/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

SANTANDER. *Os segredos para uma boa comunicação empresarial*. 2021. Disponível em:

<<https://santandernegocioseempresas.com.br/conhecimento/empreendedorismo/os-segredos-para-uma-boa-comunicacao-empresarial/>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

SANTANDER. *Santander no Brasil*. Disponível em:

<<https://www.santander.com.br/institucional-santander/santander-no-brasil/>>. Acesso em: 31 maio 2022.

SITWARE. *Comportamento humano nas organizações: conheça 3 dicas para melhorar o desempenho da sua equipe*. Gestão de equipe, 2019. Disponível em:

<<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/#:~:text=O%20estudo%20do%20comportamento%20humano,resultado%20de%20tudo%20um%20conjunto>>. Acesso em: 01 jun. 2022.

SOFTLINE. *Como uma boa comunicação pode aumentar a produtividade no trabalho?*. São Paulo, 2018. Disponível em:

<<https://brasil.softlinegroup.com/sobre-a-empresa/blog/como-uma-boa-comunicacao-pode-aumentar-a-produtividade-no-trabalho/>>. Acesso em: 03 jun. 2022.

TECNOLÓGICA. *Comunicação organizacional: conceitos para uma gestão mais estratégica*. Blumenau, 2018. Disponível em:

<<https://www.teclogica.com.br/comunicacao-organizacional/>>. Acesso em: 20 maio 2022.

VAIANO, Maria Clara. *Trabalho em equipe: entenda a importância, como promover e veja as principais dicas para aperfeiçoar na sua empresa!*. PontoTel, 2021. Disponível em: <<https://www.pontotel.com.br/trabalho-em-equipe/>>. Acesso em: 01 jun.2022.

VAZZOLER, Eric. *Comunicação organizacional: o que é, tipos, importância e como melhorar a da sua empresa*. Endomarketing TV. Disponível em: <https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/>. Acesso em: 20 maio 2022.