



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

NUBANK

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2022

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

PROJETO INTEGRADO
A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL
NUBANK

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

LUCAS J. R. RODRIGUES, RA 1012020200210

VICTOR HENRIQUE. RA 1012021100080

JOSE LUIZ RICCI I DA LUZ, RA 1012021100048

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	12
4. CONCLUSÃO	13
REFERÊNCIAS	14
ANEXOS	15

1. INTRODUÇÃO

Uma das coisas mais importantes e buscadas dentro das organizações empresariais é uma comunicação eficaz. Diferente do que muitos acreditam, a comunicação não está ligada apenas ao fato de saber dizer algo a outras pessoas. Ela consiste em fazer com que o outro lado – no caso, o receptor – entenda aquilo que é dito, sem que haja qualquer tipo de má interpretação.

É dever de quem está se comunicando assegurar que sua mensagem seja compreendida de forma clara e objetiva. Mas, porque isso é tão importante para as organizações? Quais os prejuízos que uma comunicação pouco eficiente pode causar para as empresas?

A comunicação pode ser de diferentes formas, para atingir diferentes públicos desta organização, sejam eles internos ou externos. Do mesmo modo, é importante que se perceba as diversas etapas que envolvem um processo de comunicação, e se avaliam as diferentes formas com que se estabelece essa comunicação. Por tudo isso, os profissionais devem ter em mente a importância deste processo tão significativo para uma empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Nesse trabalho vou descrever como está sendo feita a comunicação no **NUBANK**, principalmente neste período de pandemia, onde os trabalhos das equipes foram concentrados no home office, e a importância de manter toda equipe em sintonia, apesar de cada um ocupar um ambiente diferente e, fisicamente, estar longe.

O Nubank é uma fintech de serviços financeiros que desenvolve soluções simples, seguras e 100% digitais para sua vida financeira. Hoje é o maior banco digital independente do mundo e contamos com mais de 20 milhões de clientes em todos os 5.570 municípios do Brasil.

A empresa está sediada na Rua Capote Valente, 39, na cidade de São Paulo, empresa com CNPJ 18.236.120/0001-58, foi fundada em 2013.

No Brasil, são cobradas as tarifas e os juros mais altos do mundo pelos piores serviços bancários. E é neste cenário que o Nubank surgiu para resolver a vida financeira das pessoas com transparência, segurança e simplicidade.

Desde o dia 1, o Nubank mostra que é possível fazer a diferença. É possível tratar as pessoas como humanos, não números, e oferecer um serviço justo, descomplicado e transparente.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesse projeto iremos tratar sobre a comunicação dentro das organizações, o comportando humano, e a forma eficaz que as empresas precisam ter em seus métodos de comunicação, nesse trabalho específico irei tratar sobre empresa Nubank, e especialmente como está sendo desenvolvida a comunicação da empresa no cenário atual de pandemia, trabalhos remotos, home office.

A empresa diante do cenário atual decidiu quase que em primeira mão dentre as maiores empresas a adotar home office, mesmo antes da recomendação das autoridades de saúde.

A empresa preocupou-se em manter desde início a sua cultura, e lógico isso significava manter a qualidade dos serviços.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

As organizações são conhecidas e entendidas como instituições em que um grupo de pessoas que se relaciona entre si e com o meio externo trabalha, demonstrando um grau de interdependência, pois somente com o trabalho de todos é possível obter os resultados almejados. Tudo isso requer comunicação eficaz, conhecimento compartilhado e objetivos comuns.

Porém, é composta por diferentes profissionais com diferentes *expertises*, com interesses individuais, e profissionais divergentes da organização, havendo necessidade de uma gestão que conduza os esforços e interesses individuais em prol dos objetivos organizacionais. Dentro dessa perspectiva, a disciplina do comportamento organizacional poderá ajudar a todos no conhecimento desse mundo das relações interpessoais dentro das organizações e fornecer as ferramentas básicas e necessárias para que a equipe se torne de alto desempenho, motivada, sabendo lidar com os conflitos inerentes a todo relacionamento, possibilitando que tanto o indivíduo como a organização alcancem uma eficácia no seu desempenho.

O Nubank preocupou-se primeiramente, assim como sempre faz, era manter em seus colaboradores o perfil de colaboração viva, a empresa tomou cuidado de manter o bem estar de seus funcionários, dando suporte técnico necessário às lideranças, dando aos funcionários a certeza que iriam se adaptar e ter rotina saudável e produtiva.

Os colaboradores precisavam manter seus focos, as mesmas perspectivas e objetivos, eles precisam continuar de casa buscando os mesmos resultados, desempenho e crescimento.

Os seus líderes teriam o desafio de manter as habilidades de comunicação, e seus conhecimentos das dinâmicas interpessoais e de grupo para criar um nível de qualidade de vida no trabalho que seja apropriado a cada funcionário, se a liderança atingir esse nível de qualidade de vida, os funcionários se tornarão motivados para alcançar os objetivos organizacionais.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

As pessoas são a força que move uma empresa. O capital humano é, sem dúvida, o principal pilar de uma instituição, tendo em vista que é ele que realiza todas as ações que fazem uma organização crescer. Trabalhar em uma empresa implica em conviver com pessoas de opiniões diferentes, objetivos distintos e com outras maneiras de enxergar o mundo. Saber aceitar essas diferenças e utilizá-las em prol da execução satisfatória é indispensável para que o trabalho em equipe seja bem-sucedido.

Uma vez que integra as habilidades dos diversos componentes do grupo, o trabalho em equipe traz resultados muito mais eficientes do que as atividades realizadas individualmente. Por conta disso, estimular a união deve ser uma estratégia de toda instituição que deseja aprimorar a efetividade do trabalho e aumentar a satisfação dos colaboradores.

O trabalho em equipe também oferece a oportunidade de socialização com os colegas, uma vez que o grupo convive diariamente e sempre é possível aprender e crescer em com essa relação.

Com cenário atual do mundo difícil e que todos estamos vivenciando isso diariamente, nesse contexto de tantas incertezas, era essencial garantir aos colaboradores que nós não somos uma delas, foi essa uma das premissas da direção do Nubank ao direcionar a seus colaboradores no momento de decisão do home office, portando um trabalho em equipe, com comunicação eficiente, para proporcionar confiança e o mesmo desempenho a todos colaboradores, a empresa precisou passar a certeza que todos, de forma conjunta são importantes para resultado final da empresa.

Toda semana, nosso CEO, David Vélez, grava um vídeo contando um pouco do que aconteceu nos últimos dias e quais decisões estão sendo tomadas. Existe um canal aberto com todos os colaboradores, onde informações são compartilhadas e qualquer um pode enviar comentários, sugestões e perguntas.

Sobre essa via de comunicação o CEO afirma: Essa via de comunicação aberta sempre existiu, mas, em um momento em que não podemos nos encontrar fisicamente, vem garantindo que todos tenham clareza e se sintam seguros sobre o que está acontecendo na empresa

Também entra aqui a importância de um ambiente de confiança – ainda mais à distância. O home office só funciona quando as lideranças dão independência para os times trabalharem bem, sem microgerenciamento.

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

As dificuldades do trabalho em grupo é inegável o fato de toda a empresa ser um grupo social, que possui membros com as mais diversas características em busca de um mesmo objetivo, o sucesso. Mas diversas vezes não é possível se chegar ao objetivo, pelo simples fato de que o grupo não rende o esperado. A verdade é que não basta apenas se iludir com a ideia de não recorrer a reuniões e discussões de grupo, pois elas são extremamente importantes para o bom andamento do negócio.

As principais vantagens das decisões em grupos são de que as ideias trabalhadas em conjunto e melhor elaboradas, se tornam a melhor opção e o resultado seja bom ou ruim será compartilhado melhor entre todos os participantes do grupo.

Só é possível formar um grupo unido e forte na busca do ideal quando conseguimos implantar algumas atitudes fundamentais. SABER OUVIR, pois cada um tem uma ideia diferente sobre determinado assunto e tema, por isso devemos ouvir e saber que ninguém é dono da verdade, é preciso ouvir o que cada um pensa a respeito. Respeito, respeitar próximo tanto sua posição profissional quanto pessoal, entendo que todos membros da equipe são capazes. SABER FALAR, saber que nem sempre tudo que pensamos devemos falar é fundamental pensar antes de opinar ou criticar.

Para o NUBANK algumas dificuldades de trabalho em equipe são tratadas de algumas formas diferentes e que já fazem parte da cultura e rotina da empresa. O maior ritual da empresa é o Coffee Break, um evento quinzenal assistido por todos funcionários, o intuito é dar visibilidade às diversas áreas que compõem NUBANK, apresentando decisões, conquistas e novidades.

O outro ponto forte da dificuldade do trabalho em equipe e principalmente cenário atual, muito abordado pelo Banco é dar suporte estrutural e emocional, onde todos funcionários têm acesso a serviços anônimos internos de ajuda psicológica, onde os líderes exercem um papel de ouvir as dificuldades de seus times, para ajudá-los a superar todos desafios de forma que não comprometa o trabalho do grupo.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Uma organização que pretende ter um melhor desempenho em suas atividades e conseguir atingir todos os seus objetivos, além de ter um bom planejamento, é preciso ter uma comunicação eficiente.

Para que possa atingir todos os públicos ligados à empresa, seja ele interno ou externo, existem várias maneiras de se comunicar com essas pessoas.

As formas de comunicação utilizadas são:

- Comunicação verbal;
- Comunicação vertical;
- Comunicação escrita;
- Comunicação horizontal.

Quando falamos em comunicação escrita, podemos afirmar que o uso correto requer alguns cuidados na sua formação, pois essas mensagens podem conter conteúdo tanto positivo quanto negativo. Já na comunicação Oral é totalmente diferente, pois é necessário ter um bom planejamento, liderança e controle, pois esses três elementos podem decidir em que rumo uma reunião pode seguir.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

A comunicação escrita eficaz é uma das formas mais importantes e almejadas pelas empresas. Essa forma de comunicação não é apenas o simples fato de dizer algo para outras pessoas, ela tem a função de fazer com que o receptor entenda a mensagem passada sem que tenha algum tipo má interpretação.

É de responsabilidade de quem está se comunicando passar a mensagem da maneira mais clara e objetiva possível. Afinal, isso é realmente importante para a empresa?

Um excelente profissional tem que saber planejar suas ideias, tem que ter conhecimento para que possa defender essas ideias em seu texto. Uma boa comunicação

escrita é importante para o sucesso de qualquer empresa, pois ela está presente em todos os momentos do nosso cotidiano.

Ter uma comunicação eficiente não é apenas transmitir com eficácia alguma informação, é necessário saber se o receptor entendeu a mensagem. Sendo assim, ela só pode ser considerada eficaz se o receptor compreendeu a ideia pretendida pelo emissor, uma vez que a mensagem descrita não foi compreendida, a culpa será dele. O emissor que não soube passá-la de forma correta.

O Nubank utiliza-se de um sistema de operações de TI muito bem planejado, com isso necessitou de apenas algumas horas para colocar 2500 colaboradores em trabalho remoto utilizando todas as ferramentas de comunicação.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

As empresas estão investindo na melhoria da comunicação com seus grupos de interesses, dessa forma estão se tornando cada vez mais competitivos. Esse investimento ocorre devido ao fato de que a comunicação é um fator estratégico muito importante, fazendo com que as empresas alcancem credibilidade e reputação positiva.

A comunicação Oral ganha importância por trazer uma forma de contato entre pessoas, essa comunicação verbal traz alguns significados que não são percebidos em escrita, como por exemplo, gestos corporais, atitudes que são interpretados de forma diferente por cada pessoa. É a comunicação oral que tem a função de integrar, unir a realidade organizacional e fazer com que haja maior compreensão de seus públicos sobre a mensagem transmitida pela empresa. Conhecer os elementos da comunicação oral é muito importante, pois através desse método praticados por executivos e colaboradores traz a imagem forte e confiável de uma empresa.

Em uma reunião empresarial, para que se consiga uma eficiência é necessário ter um planejamento, liderança e controle. Seguindo esses passos, abaixo temos alguns tópicos de como deve ser conduzida uma reunião.

- Crie uma pauta com itens que serão discutidos.
- Siga essa pauta conforme planejado.
- Controle o tempo.
- Deixe os participantes à vontade para fazer perguntas, tópicos, mas sempre respeitando a opinião dos outros.

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

A Comunicação de forma eficaz, é muito importante para a vida pessoal e profissional, ela é imprescindível para a empresa, sem ela a empresa não cresce.

3.3.1 COMUNICANDO DE FORMA EFICAZ

Uma boa comunicação pode ser importante no ambiente externo e no interno, tanto visual como oral, para se ter clareza do produto e como a empresa funciona, um exemplo de comunicação externa é uma empresa de doces, que precisa utilizar-se da comunicação por imagens, e também, para poder transmitir com clareza, e um exemplo da comunicação interna, é reuniões, palestras, e um bom relacionamento com a equipe, e assim a empresa pode crescer.

3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

Conteúdo abordado no vídeo: A Comunicação de forma eficaz, é muito importante para a vida pessoal e profissional, ela é imprescindível para a empresa, sem ela a empresa não cresce. Uma boa comunicação pode ser importante no ambiente externo e no interno, tanto visual como oral, para se ter clareza do produto e como a empresa funciona, um exemplo de comunicação externa é a de que precisa utilizar-se da comunicação por imagens, e também, para poder transmitir com clareza, e um exemplo da comunicação interna, é reuniões, palestras, e um bom relacionamento com a equipe, e assim a empresa pode crescer.

link: <https://youtu.be/82mtdgq0XGs>

4. CONCLUSÃO

Trabalho executado com sucesso, tema de fácil compreensão, e execução, tivemos uma boa relação, e compreensão entre os membros da equipe, sem problemas, e sem dificuldades, nesse tema tão imprescindível e fundamental, como a comunicação que abrange tudo dentro de uma empresa, e assim fazendo com que ela cresça.

REFERÊNCIAS

Disponível em:

<<https://www.nubank.com.br>>

<<https://endomarketing.tv/comunicacao-organizacional/#.XtE-vTpKhPY>>

<<https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/conheca-os-beneficios-do-trabalho-em-equipe/>>

ANEXOS

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