

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS**

**ESCOLA DE GESTÃO E NEGÓCIOS**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ESTUDO DO CLIMA ORGANIZACIONAL DE EMPRESA NA ÁREA DE SEGUROS, EM TEMPOS DE PANDEMIA, NO MERCADO GOIANO**

**ORGANIZATIONAL CLIMATE STUDY OF THE COMPANY IN THE INSURANCE AREA IN THE GOIANO MARKET**

João Luiz Honório Silva – joao.luiz.h@hotmail.com

 Orientador, Professor Dr.Henrique Labaig henriquelabaig@gmail.com

**LINHA DE PESQUISA 1 - GESTÃO ESTRATÉGICA**

**RESUMO:** O estudo apresenta como objetivo geralelaborar estudo inerente aos fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, os quais estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho: elaborar estudo inerente aos fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, os quais estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho e específicos, Levantar dados junto aos colaboradores e gerentes da empresa; Goiás Forte Corretora de Seguros. Diagnosticar como está o clima organizacional da empresa, mediante aos dados coletado; apresentar resultados, sugerindo implementações para melhorias. Apresentando a indagação: quais são os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, os quais estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho home office na empresa Goiás Forte Corretora de Seguros? Metodologicamente utilizara da pesquisa exploratória descritiva, com abordagem, qualitativa e quantitativa.

**Palavras Chave: clima organizacional, gestão estratégica, seguros**

ABSTRACT

Kay Words

The study presents as a general objective to elaborate a study inherent to the factors that influence the motivation of employees, which are affecting productivity and interpersonal relationships in the work environment: to elaborate a study inherent to the factors that influence the motivation of employees, which are affecting productivity and interpersonal relationships in the work environment and specific, To collect data from employees and managers of the company; Goiás Forte Insurance Broker. Diagnose how the organizational climate of the company is, through the data collected; results, suggesting implementations for improvements. Presenting the question: what are the factors that influence the motivation of employees, which are affecting productivity and interpersonal relationships in the work environment? Methodologically, i had used descriptive exploratory research, with a qualitative and quantitative approach.

**INTRODUÇÃO**

A proposta deste artigo é o estudo do clima organizacional da empresa Goiás Forte Corretora de Seguros. Trata-se de um estudo de caso que tem a pretensão de estimular o debate acerca desse tema e, principalmente, diante de uma situação extraordinária onde as organizações, de uma forma geral, tiveram de reinventar as formas de relações de trabalho e incorporar em suas atividades o trabalho remoto. Com esse objetivo, busca-se conhecer os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, e de que forma estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho. Uma observação inicial, que é importante nesse caso estudado, é o seu desenvolvimento no segundo semestre de 2020, portanto, em plena pandemia do Corona Vírus.

Diante dessa situação, mas, considerando que o mercado segurador fechou 2019 com um crescimento entre 11% e 12,5%, segundo estimativa da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSeg), as bases da análise deste documento tem forte referência em fontes secundárias. No entanto, não se desprezou as fontes primárias para a melhor compreensão do objeto estudado uma vez que o acesso às informações foram providenciados pela direção da empresa pesquisada.

Considerando ainda as informações obtidas junto à SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) para o ano de 2020, a perspectiva do mercado de Seguros deve manter o ritmo do ano anterior, devido a baixa taxa de juros. Pelos dados da SUSEP em 12 meses, até novembro do ano passado, o mercado registrou um avanço de 10,8%. No período, a indústria de coberturas, incluindo o DPVAT, arrecadou R$ 245,4 bilhões ante R$ 221,5 bilhões de 2018. Sem o DPVAT, a receita alcançou R$ 243,4 bilhões, com alta de 12,2% frente a 2018, que registrou volume de R$ 217 bilhões em 12 meses até novembro.

A partir das questões levantadas, este estudo se torna importante pelas necessidades de inovar e reinventar formas de incentivo e motivação dentro das empresas de seguros não só no estado de Goiás, mas também, no Brasil, com o intuito de alavancar mais ainda as vendas e fazer com que a quantidade de bens segurados e com garantia aumentem para tornar mais tranquila a vida dos consumidores, torna-se oportuno mediante ao cenário econômico apresentado, para as empresas do segmento em estudo, possibilitando a aplicação através das empresas uma vez que o mercado de seguros influencia bastante na economia de um país, e para que ocorra esse aumento do capital de giro desse mercado no Brasil, a venda deve partir de incentivos para os corretores e vendedores de seguros, quaisquer que sejam os ramos, porque o ambiente organizacional é de grande valia.

O artigo foi viabilizado devido a disposição de farto material para a pesquisa, tais como: livros, artigos, e acesso para a coleta de dados junto à empresa a ser pesquisada. Partindo desse pressuposto, o artigo apresenta a seguinte indagação: quais são os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, os quais estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho? E apresenta como objetivo geral elaborar estudo inerente aos fatores que influenciam a motivação dos colaboradores, os quais estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho, e específicos elaborar a revisão teórica, levantar dados junto aos colaboradores e gerentes da empresa, diagnosticar como está o clima organizacional da empresa, mediante aos dados coletados e apresentar resultados, sugerindo implementações para melhorias.

**REFERENCIAL TEÓRICO**

As bases teóricas deste trabalho estão relacionadas aos estudos sobre comportamento, cultura organizacional, clima organizacional, liderança; relação interpessoal e intrapessoal e produtividade no ambiente organizacional

**Comportamento Organizacional (CO)**

O comportamento organizacional se apresenta através do estudo do comportamento do indivíduo dentro da organização, de modo a abranger suas ações, atitudes e expectativas no ambiente de trabalho. O conhecimento adquirido em relação ao comportamento humano faz com que se defina um modelo para a gestão de pessoas a ser utilizado, buscando potencializar as forças humanas, como a criatividade, interação, força de trabalho e compromisso.

O CO busca estudar as pessoas, os grupos formados e o que as pessoas desenvolvem nas organizações para saber de que modo esse desempenho pode influenciar nos resultados da empresa. O autor ressalta ainda a importância das habilidades interpessoais, de modo em que o gestor deve estar preparado para formar grupos e fazer com que haja a interação e o bem-estar das pessoas, trabalhando as individualidades e habilidades de cada indivíduo para que se alcancem os objetivos do grupo.

Em relação ao CO, entende-se que é a diversidade nas organizações que vem sendo cada vez mais trabalhada de modo a adaptar as diferenças entre as pessoas para que se estabeleça um tratamento igualitário aos indivíduos. O autor reforça que a diversidade da força de trabalho implica nas práticas administrativas a serem adotadas, buscando conhecer as diferenças entre as pessoas de modo que não haja discriminação, garantindo uma retenção dos funcionários e uma melhor produtividade. Quando a diversidade não é tratada de maneira adequada pode acarretar em uma grande rotatividade de funcionários, e maior probabilidade de surgirem conflitos interpessoais devido à dificuldade de comunicação, gerando a satisfação ou a insatisfação no ambiente organizacional

A satisfação no trabalho com relação ao comportamento organizacional, é definida como o conjunto de sentimentos e percepções tidas pelo individuo em relação ao trabalho. Os autores salientam que as organizações buscam, além de resultados quantitativos relacionados a produtividade, a satisfação e a qualidade de vida valorizadas pelos empregados. Reforçando que as organizações têm a responsabilidade de oferecer empregos estimulantes e gratificantes, através do clima organizacional favorável objetivando a satisfação dos colaboradores e, consequentemente, o alcance de maior produtividade. (LIMONGI 2007; ROBINS 2014; DUTRA; REIS 2015; MILLICH; REIS 2016).

**Cultura Organizacional**

Segundo Judge, Robbins e Sobral (2010) o tema abordado se refere a como os colaboradores percebem as características organizacionais, de forma que não seja como eles preferem enxergar, mas como de fato é. Ou seja, a empresa falar por si só a partir de sua cultura, essa comunicação pode estar ligada tanto aos clientes internos (funcionários), quanto aos clientes externos.

Segundo Liker e Hoseus (2009, p. 36) “a cultura organizacional depende de como os colaboradores agem, sentem e pensam”. Em contrapartida, Schermerhorn (2007) afirma que quem é moldado a partir da cultura organizacional são os colaboradores. Portanto, a visão e as ações dos indivíduos são reflexos da cultura existente na organização.

Complementando a ideia de Schermerhorn, Fernandes e Pedroso (2010) relatam que o clima organizacional é determinado pela cultura de acordo com as manifestações linguísticas e sociais. Logo a maior determinante de sucesso dentro da empresa, é a cultura existente nela.

Entende-se, portanto, que as ações e valores dos funcionários estão inteiramente ligadas à cultura da organização. A qual deverá ser mantida, sempre de forma ética e coerente, para que o colaborador se sinta motivado a partir do ambiente organizacional o qual está inserido, de forma que seu trabalho tanto em grupo, quanto individual seja de qualidade.

A seguir verifica-se sobre o clima organizacional e qual é a importância dele nas empresas de forma geral, não somente no mercado de seguros. Pode-se analisar que o clima é um dos princípios fundamentais da estrutura das organizações.

**Clima Organizacional**

Para Judge, Robbins e Sobral (2010) o clima organizacional diz respeito às percepções que os colaboradores de uma organização têm sobre ela e seu ambiente de trabalho.

Segundo Chiavenato (2008) toda empresa possui clima organizacional, que é constituído pelo meio interno, ou seja, uma atmosfera psicológica própria de cada uma delas, ainda conforme Maximiano (2011) o clima pode afetar, negativamente ou positivamente, a motivação dos funcionários, pois se trata do conflito existente entre a forma de agir de cada um e o ambiente de trabalho da organização.

Lacombe (2005) e Chiavenato (2006) relatam que o clima é o comportamento dos colaboradores, as influências no ambiente da organização, na forma de agir individual e interpessoal, a satisfação com o ambiente da empresa, a gestão dos líderes e a cultura organizacional.

Portanto, nota-se que o clima organizacional é um dos fatores influenciadores da motivação dos funcionários da empresa, os quais sempre entregam um serviço de qualidade, querendo algo em troca. Essa forma de agir é natural do ser humano, o qual busca sempre meritocracia. Robbins (2011) assegura que o colaborador será influenciado e motivado a partir do seu nível de interesse e expectativa, ou seja, quanto mais o indivíduo esperar receber, maior será seu empenho a realizar uma tarefa.

Este campo de estudo trata da percepção do colaborador em relação a organização, mediante a cultura empresarial, normas e costumes. O clima organizacional é criado a partir da cultura da empresa, ou seja, o indivíduo terá visão da empresa a partir desses quesitos pré-estabelecidos.

 O relacionamento entre as pessoas do trabalho deve ser saudável para que a empresa também esteja produtiva, este assunto está ligado diretamente com a satisfação do trabalhador e suas recompensas alcançadas na corporação.

O clima organizacional tem relação direta com a liderança, uma vez que o líder tem o papel de aliviar a tensão no ambiente de trabalho e incentivar sua equipe para uma maior produção. O clima depende da liderança e assim inversamente proporcional. O item a seguir evidencia o que foi levantado nesse parágrafo, pois, mostra os conceitos e teorias defendidas por diversos autores e pensadores de renome.

**Liderança**

Para que sejam alcançados os objetivos e as metas empresariais, se faz necessário que haja, por parte de um determinado indivíduo. A capacidade de influenciar grupos que definem isso como liderança.

A liderança acontece por meio do processo onde um determinado indivíduo consegue sucesso ao retratar e definir a realidade dos demais. reforça que, na liderança, se observam a influência, por parte de líder que vem a ser o influenciador, que afeta o comportamento de um seguidor, que vem a ser o influenciado.

Para a liderança está relacionada a influenciar as atitudes, crenças, comportamentos e sentimentos de outros indivíduos. Em uma organização, o líder está normalmente ligado a cargos de supervisão, onde se observam os líderes formais. Entretanto, podem surgir líderes informais, que são aquelas pessoas que não possuem cargos de gerência ou supervisão, porém exercem influências sobre os demais em questões como, por exemplo, habilidades específicas.

A liderança representa uma forma de poder, e que o líder deve estabelecer suas bases para comandar os liderados em suas emoções. O autor também afirma que a liderança tem um grande papel na formação de equipes, pois pode transformar um grupo desarticulado em uma equipe com coerências, porém a ausência de um líder pode causar o oposto, pois possui a capacidade de controlar o emocional dos integrantes. (ROBBINS 2005; SPECTOR 2005; MINICUCCI 1995; DUTRA; REIS 2015; MILLICH; REIS 2016).

**Teorias dos traços de liderança**

A teoria dos traços são estudos feitos sobre a liderança com foco nas características pessoais do líder. Nesse sentido, a teoria confirma que o líder já nasce com a característica de comandar os demais ao seu redor na execução de atividades.

Na busca pela mensuração das características da liderança, Robbins (2005) reconhece que os pesquisadores fizeram uso de duas abordagens, sendo que, a primeira, faz uma comparação dos indivíduos com características de líderes com pessoas comuns. A outra, por sua vez, estabelece uma comparação entre os líderes eficazes com os que não são eficazes. Porém, essa teoria não teve sucesso pelo fato de que o resultado das comparações dos indivíduos não apresentava diferenças significativas entre os líderes e os não líderes. Diz ainda que essa teoria aponta sete traços principais tidos pelos líderes, sendo eles a ambição e a energia, o anseio de liderar, honestidade e integridade, a autoconfiança, a inteligência, o elevado auto monitoramento e conhecimentos importantes para o trabalho.

**Teoria dos estilos de liderança**

Os estilos de liderança vêm a ser teorias do estilo de comportamento do líder em relação aos seus subordinados. Araújo (2006) complementa afirmando que existem vários tipos de liderança, porém três destacam-se: Autocrático, Democrático e Liberal (*laissez-faire*) (CHIAVENATO 2004).

**Liderança Autocrática**

A liderança autocrática vem a ser aquela em que o líder possui um levado nível de intervenção, mas sem fazer uso da opinião e influência do grupo. Esse tipo de liderança define as atividades de cada componente e também o modo de as desenvolver.

**Liderança Democrática**

Esse estilo de liderança possui um nível médio em relação à intervenção do líder, pois na liderança democrática o líder envolve o grupo nos processos e estes também passam a ter responsabilidades de liderança. Dessa forma, o grupo participa das discussões para que sejam tomadas as decisões e efetuadas as tarefas.

**Liderança Liberal**

Ainda na concepção de Araújo (2006), este estilo vem a ser o que menos interferência do líder possui, pois todo o processo de levantamento, discussão e solução de problemas é feito pelo grupo e só há a interferência do líder caso este seja solicitado pelos demais. Nesse sentido, ele está presente apenas para o fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas quando houver.

**Liderança - Teoria Contingencial**

A respeito da teoria da contingência, destaca que nas organizações tudo é relativo. A respeito da teoria da contingência, ele explica que não existe um melhor e único jeito de administrar, pois existem fatores tanto internos quanto externos que interferem nos caminhos a serem seguidos pelas organizações. Assim, cada empresa é afetada de uma maneira e cabe às mesmas identificarem o modo de tratar cada situação.

O surgimento da teoria contingencial se deu para que houvesse uma análise e verificação se o sucesso das empresas partia dos pressupostos da Teoria clássica. Porém, verificou-se que as empresas dependiam da relação com o ambiente externo para definir seu desempenho. Com base nesses estudos, pode-se observar que as empresas passaram a necessitar de formas diferentes de administração, e um melhor gerenciamento dos recursos, o trabalho em equipe torna-se necessário, buscando a interação onde a soma dos esforços geram maiores resultados. (CHIAVENATO 2004; ARAÚJO 2006; DUTRA; REIS 2015; MILLICH; REIS 2016).

**Desenvolvimento Interpessoal**

O desenvolvimento interpessoal surge da necessidade que as empresas têm em relação ao seu contexto de crescimento organizacional e social, no qual se encontra, sendo dividido em três níveis: o individual, o grupal e o organizacional, o nível individual foca no intrapessoal e interpessoal, na forma de díade. Trabalham-se as motivações, os objetivos pessoais, a problemática de Inter-relação, de afetividade e intimidade. O nível grupal “o foco é interpessoal e grupal” e o que é trabalho são os objetivos comuns aos grupos e subgrupos e tem como alvo evoluir as habilidades voltadas à liderança, como administrar conflitos e diagnosticar problemas. O último nível abordado pela autora é o organizacional, o qual tem como foco toda a organização, o sistema, ou seja, deixa de focar em subgrupos (nível grupal) e indivíduo (nível individual). No plano da organização, o objetivo é voltado para aperfeiçoamento das qualidades de trabalho em equipe e a motivação de grupos, subgrupos e indivíduos. (MOSCOVICI, 1997).

**METODOLOGIA**

A pesquisa de clima organizacional, realizada junto a empresa Goiás Forte Corretora de Seguros, contou com recursos metodológicos que que possibilitaram conhecer os fatores que influenciam a motivação dos colaboradores e, de que forma estão afetando a produtividade e as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

A metodologia abordada foi a pesquisa descritiva e exploratória que, segundo FARIAS FILHO e ARRUDA FILHO (2013), caracteriza-se por pesquisa descritiva a abordagem de uma população ou fenômeno, e que através de indagações objetivas possam qualificar o objeto em discussão. A pesquisa exploratória, por sua vez, caracteriza-se pela ausência de hipóteses, ou hipóteses pouco definidas (GIL, 2008).

Quanto a natureza classifica-se como uma pesquisa qualitativa realizada mediante entrevistas e análises com o gestor da empresa e também com os colaboradores, e que pode proporcionar uma solução do problema, considerando o enfoque diferenciado entre as duas principais partes (colaboradores e gestor) que atuam na empresa.

Quanto aos procedimentos técnicos, foram utilizados dados primários e secundários, os dados primários foram conseguidos através dos questionários aplicados, análise do caso em estudo. Para os dados secundários utilizou-se da pesquisa bibliográfica em livros, artigos que abordam a temática clima organizacional de empresa, liderança, comportamento organizacional, desenvolvimento interpessoal, cultura organizacional e produtividade, objetivando a realização de estudo de clima organizacional de empresa de seguros do mercado goiano. Destaca-se a importância dos dados primários para um exercício necessário de interpretação da teoria e da prática. Como observa Malhotra (2004, p. 34) “os dados primários são coletados e afinados mediante problemáticas pautadas, e os secundários serão originados do pesquisador na tentativa de solucionar os problemas da própria pesquisa”.

**Seleção do Caso**

O estudo de caso, também utilizado como técnica de pesquisa, “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento” (GIL, 2010, p. 54). Seu objeto de estudo, pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organizações ou até mesmo uma situação (DENCKER, 2007). Yin (2010) afirma que o estudo de caso é um modo de pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos em seu ambiente real, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidos; quando há mais de uma variável de interesse do que pontos de dados; quando se baseia em várias fontes de evidências; e quando há proposições teóricas para conduzir a coleta e análise de dados.

O estudo de caso foi realizado na empresa Goiás Forte Corretora de Seguros, e a escolha dessa empresa se deu, pois se trata de uma organização de médio porte que conseguiu se afirmar no mercado em menos de cinco anos de existência e, por ser de excelente atendimento em relação aos clientes externos e internos. A empresa conseguiu se qualificar e se destacar perante as outras no mercado goiano atendendo um grande mix de produtos em um curto período de tempo.

**Coleta de dados**

Para a coleta de dados, os estudos foram realizadas entrevistas semiestruturadas junto aos dois principais atores que atuam na empresa.

**Caracterização da Empresa**

A empresa foi criada no dia 09/11/2015, por 25 sócios, que idealizaram a ideia de formar um grupo que iria unir algumas corretoras com o desígnio de ter um nome mais forte perante às seguradoras, a fim de conseguirem um maior número de condições e melhores acordos. Hoje a GF é uma empresa formada por mais de 49 sócios, espalhada em 19 cidades, tem como missão fomentar, potencializar e direcionar os recursos tecnológicos, financeiros e intelectuais dos nossos associados, para um bem comum a todos do grupo Goiás Forte.

A visão da empresa é“Se tornar o maior grupo de Goiás em seguros e ser reconhecida como a rede de corretoras com o melhor mix de produtos do mercado goiano”.

Seus valores estão embasados na:paixão, disciplina, meritocracia, aprender a ensinar, inovação, *teamwork*, atitude de lidar, liderança por exemplo. O principal valor empresarial da GF é o trabalho em equipe.

Atualmente a empresa contém mais de 44 corretoras associadas, mais de 60.000 clientes, quantidade superior a 50 pontos de vendas em mais de 19 cidades.

**ANÁLISE**

Segundo levantamento realizado dos formulários entregues para os colaboradores e para o gestor da Goiás Forte Corretora de Seguros, foi apurado que a pandemia fez com que a forma de trabalho da empresa fosse readaptado para um tipo remoto e isso desencadeou uma série de mudanças no dia-a-dia da organização e de seus funcionários.

Para levantamento dos dados através dos colaboradores e gestor foi utilizada a ferramenta de formulário, onde cada pessoa respondeu uma série de questionamentos, no que foi entregue para os colaboradores. A perguntas eram pertinentes ao tema do trabalho em questão, ou seja, nesse momento pandemia causada por conta do novo Coronavírus.

Inerente ao formulário entregue aos colaboradores foi apurado que 100% deles tiveram um bom desempenho durante a quarentena e a empresa deu todo o suporte necessário para desempenho do trabalho remoto. Nas respostas, 83,3% alegou teve uma maior produção no modelo *home office*. Outros 16,6% disseram que não conseguiram desenvolver tudo o que foi proposto no trabalho ao tentar trabalhar em casa, ou seja, não se adaptaram com o trabalho remoto.

Todos os colaboradores apontaram que a maior dificuldade de adaptação no *home office* se dá por conta dos familiares e outros fatores externos, aos quais exige que a atenção seja dividida com a produção profissional. Na opinião da maioria dos colaboradores a empresa deveria fazer alguns ajustes para um melhor desempenho do sistema *home office*, alguns exemplos dessas ideias são: a realização de uma espécie de gestão híbrida, onde alguns dias na semana o trabalho deveria ser realizado como *home office* e outros na empresa. Para isso sugerem a criação de um cronograma de reuniões e tarefas com todos os colaboradores. Porém, outros colaboradores apontaram que não há nada a ser feito pela empresa, pois o processo está ocorrendo normalmente.

Foi enviado também um questionário ao gestor da empresa onde o mesmo fez algumas ponderações e respondeu perguntas relacionadas à sua própria produção e de sua equipe durante a pandemia. Foi levantado após a análise do questionário do gestor, que os clientes ficaram satisfeitos com o serviço prestado no período de pandemia. Foi respondido também que, ao contrário da maioria dos funcionários, o tempo diário trabalhado não sofreu aumento e que o clima organizacional na empresa continuou bom mesmo as pessoas estando produzindo em casa, pois, segundo o gestor não houve alteração no clima devido a falta de interação do pessoal no espaço físico organizacional. O desempenho dos colaboradores sob a visão do administrador continuou boa Segundo o gestor a produção até foi maior, comparada com a apresentada na empresa antes da pandemia. Tudo o que foi proposto para o gerente desempenhar ele conseguiu e a maior dificuldade enfrentada por ele foi realizar treinamentos com os empregados recém chegados. Por essa melhoria na organização com o pessoal trabalhando em casa, o gestor vê o home office como uma medida bastante promissora a ser adotada pela empresa de agora em diante.

**CONCLUSÃO**

Com base no que foi apresentado no trabalho, nota-se que o clima organizacional foi bastante alterado no período que vivemos hoje, dessa forma o problema encontrado pelos colaboradores e gestor nesse tempo de pandemia, foi voltado para a adaptação quanto a nova rotina de trabalho a distância (*home office*), a empresa e seus colaboradores tiveram que passar por esse processo de uma forma muito rápida. <------ **PARÁGRAFO ALTERADO , FAVOR VERIFICAR**

As organizações que até então não desempenhavam e nem investiam em formas remotas de produção como marketing digital e plataformas on-line para reuniões tiveram uma maior dificuldade para se manterem durante a pandemia.

O modelo *home office* com certeza se fez e ainda se faz bastante presente na vida do trabalhador, e a partir de agora, várias empresas irão manter esse modelo remoto para conter os gastos com os funcionários na empresa, como energia, água e entre outras despesas na infraestrutura do local de trabalho. Em contrapartida, empresas que não tem a possibilidade de desempenhar o *home office* com todos os empregados terão que se expor ao risco de contaminação da doença, até que descubram a vacina e ela funcione de forma eficaz fazendo com que o cidadão fique imune ao vírus.

**REFERÊNCIAS**

ARAUJO, Luiz Cezar. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

BERGAMINI, Cecilia W., CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional**. 2ª edição, São Paulo, editora Atlas. 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8ª. edição. São Paulo, editora Atlas. 2004.

DUTRA, Ana Caroliny; REIS, Irene. **DIAGNÓSTICO FUNCIONAL NA GESTÃO DE PESSOAS DA EMPRESA VERSÁTIL BANHEIRAS LTDA – EPP**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (artigo), Escola de Gestão e Negócios, Curso de Administração, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás. 2015

FARIAS FILHO, Milton Cordeiro; ARRUDA FILHO, Emílio J. M. **Planejamento da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2013.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Práticas de recursos humanos, PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo, Editora Atlas, 2013.

GIL, Antônio Carlos.  **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo. Editora Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis estratégicos**. 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2016.

GONÇALVES, Hortência de Abreu. **Manual de Metodologia da Pesquisa Cientifica**. 2ª edição, editora Avercamp, 2014.

# HOUSES, Michael; LIKER, Jeffrey K. **A cultura Toyota: a alma do modelo Toyota.** 1º edição, Porto Alegre, editora Bookman, 2009.

MILLICH, Leandro; REIS, Irene. **Pesquisa de clima organizacional na loja Pão de Açúcar de Goiânia/GO.** 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (artigo), Escola de Gestão e Negócios, Curso de Administração, Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, Goiás. 2015

MINICUCCI, Agostinho. **Psicologia Aplicada à Administração**. 5ª edição, São Paulo, editora Atlas, 1995.

NEWSTROM, John W. **Comportamento Organizacional: O comportamento humano no trabalho**. 12º edição, Porto Alegre. 2008.

OLIVEIRA, Luciano de**. Gestão Estratégica de Recursos Humanos**. 2º edição, Porto Alegre, editora Sagah, 2017.

RABAGLIO, Maria Odete. **Seleção por competência**. 4º ed. - Rio de Janeiro: Educador, 2007.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional – Teoria e Prática no Contexto Brasileiro**. 14º edição, São Paulo, editora Pearson, 2011.

TAUHATA, Sérgio. Mercado de seguros cresceu entre 11% e 12,5% em 2019, aponta a CNSeg. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2020/01/09/mercado-de-seguros-cresceu-entre-11-pontos-percentuais-e-125-em-2019-aponta-a-cnseg.ghtml> Acesso em 09 de janeiro de 2020.

APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO COLABORADORES

**PESQUISA DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL -** Marque a opção de acordo com sua visão e concordância.

1 – Classifique seu desempenho no novo modelo home office durante a quarentena:

( ) Ruim

( ) Regular

( ) Bom

2 – A empresa deu todo o suporte necessário para desempenhar esse modelo de trabalho?

( ) Sim

( ) Não, o que faltou para ser desempenhado o trabalho: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3 – Você notou uma produção maior em qual destes ambientes?

( ) Em casa

( ) Na empresa

4 – Você conseguiu desenvolver tudo o que foi proposto no trabalho e atingir suas metas semanais?

( ) Sim

( ) Não

5 – Qual foi a maior dificuldade enfrentada ao trabalhar no modelo Home Office?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6 – Em sua opinião o que deve ser mudado pela empresa para melhor desempenho dos funcionários no novo modelo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7 – Como foi a sua adaptação ao trabalhar em um novo ambiente?

( ) Fácil

( ) Difícil

( ) Não me adaptei

8 – Você vê o Home Office como medida promissora para ser adotada pela empresa de agora em diante?

( ) Sim

( ) Não

9 - O tempo diário trabalhado foi maior no home office, se sim quanto tempo?

( ) Sim \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) Não

APENDICE 2- QUESTIONÁRIO COM GESTOR

**PESQUISA PARA GESTOR:**

Objetivo: O objetivo deste questionário é obter informações sobre as concepções do diretor (a) e Gestores (as) em relação à gestão de pessoas que praticam com seus colaboradores. Para realização do diagnóstico funcional da empresa **GOIÁS FORTE CORRETORA DE SEGUROS LTDA ME** com foco na Gestão de Pessoas, abordando as práticas motivacionais. Informações necessárias: Perguntas relacionadas a Administração de empresas, Gestão de Pessoas, Clima Organizacional, Qualidade de Vida no Trabalho, Liderança, Motivação e o *Home Office*.

1 – Qual foi a satisfação do cliente para o serviço prestado no home office.

( ) Ruim

( ) Regular

( ) Boa

2 – O tempo diário trabalhado foi maior no home office, se sim quanto tempo

( ) Sim \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) Não

3 – O clima organizacional na empresa piorou no home office?

( ) Sim, por qual motivo?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( ) Não

4 - Quais as formas de comunicação entre os colaboradores e gestor para continuar estimulando bom clima organizacional?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5 – Na sua visão, como foi o desempenho dos colaboradores no sistema home office?

( ) Ruim

( ) Regular

( ) Bom

6 – Classifique seu desempenho no novo modelo home office durante a quarentena:

( ) Ruim

( ) Regular

( ) Bom

7 – Você notou uma produção maior em qual destes ambientes?

( ) Em casa

( ) Na empresa

8 – Você conseguiu desenvolver tudo o que foi proposto no trabalho e atingir suas metas semanais?

( ) Sim

( ) Não

9 – Qual foi a maior dificuldade enfrentada ao trabalhar no modelo Home Office?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10 – Você vê o Home Office como medida promissora para ser adotada pela empresa de agora em diante?

( ) Sim

( ) Não