



**16a21
OUT
2017**

XV MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

VII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

O atendimento às normas da ABNT é de responsabilidade dos autores.



ANÁLISE COMPREENSIVA DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE UMA EMPRESA DE CALL CENTER

Graduação: Outros
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas
Resultados: Resultado Final
Forma de apresentação: Oral

Amanda Karina Brandt¹ - Dusan Schreiber²

RESUMO

Esta pesquisa foi realizada em uma empresa de Call Center, na cidade de Campo Bom-RS, com o objetivo de identificar as características de cultura organizacional percebidas pelos colaboradores operacionais, com o pressuposto de que essa cultura pode influenciar o desempenho dos colaboradores. O Call Center é uma central de atendimento telefônico a clientes e consumidores, prestando informações de produtos e serviços. Nessa perspectiva, é possível afirmar que a qualidade do serviço prestado por empresas desse segmento depende do clima e da cultura organizacionais, que influenciam o comportamento das pessoas. A cultura organizacional é um conjunto de valores, crenças, rituais e normas que podem influenciar as relações de colaboradores, seu desempenho e comportamento. Schein (2009) utiliza três níveis de análises: artefatos, crenças e valores expostos. Morgan (1996) explica que a sociedade organizacional cria padrões mais fragmentados e diferenciados de crenças e práticas; Laraia (1989) complementa que cada organização possui características próprias, e que seus membros devem se atribuir delas. Para alcançar o objetivo da pesquisa, realizaram-se entrevistas com sete atendentes de Call Center, a fim de identificar sua percepção sobre a cultura organizacional da empresa. Evidenciou-se que cinco atendentes abdicam de seus valores e convicções pessoais para se identificar com a cultura organizacional da empresa, e, no atendimento, procuram seguir as recomendações dessa empresa, adotando calma, paciência e compreensão na relação com os clientes, para representar os valores da cultura nela vigentes.

Palavras-chave: Cultura Organizacional. Call Center. Comportamento. Valores.

REFERÊNCIAS

LARAIA, R. de B. *Cultura: um conceito antropológico*. Rio de Janeiro : Zahar, 1989.

MORGAN, G. *Imagens da organização*. São Paulo : Atlas. 1996.

SCHEIN, Edgar. *Cultura organizacional e liderança*. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

¹Acadêmica da Universidade Feevale. amandakbrandt@outlook.com

² Professor Orientador da Universidade Feevale. dusan@feevale.br