



# **MUDANÇA ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE NA IMPLANTAÇÃO DA LOEC AUTOMÁTICA, UM NOVO PROCESSO DE TRIAGEM DAS ENCOMENDAS NOS CORREIOS DE FLORIANÓPOLIS/SC**

**Fabio Raul Martins**  
**frm020@hotmail.com**  
**Uniasselvi/Fadesc**

**Helio Alves da Cruz**  
**adm.helio@bol.com.br**  
**Uniasselvi/Fadesc**

**Resumo:** O artigo trata da mudança organizacional, com uma análise na implantação de mudanças no processo de triagem de encomendas nos Correios. Para tanto, neste trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica e foi realizado um questionário com os carteiros do CEE/ Florianópolis/SC. E através deste questionário, onde se avaliou pela as respostas, que a mudança organizacional trouxe um importante crescimento e desenvolvimento, mas também poderá causar tensões e preocupações aos envolvidos podendo causar resistências, pois analisando o questionário respondido pelos carteiros, podemos observar que fatores importantes que são: Clima organizacional, o ambiente trabalho como um todo. Os gestores precisam observar, perguntar para seus colaboradores buscarem opiniões construtivas onde podem melhorar e ser feito algo para que os funcionários estejam contentes, pois assim trará benefícios positivos e crescimento para a empresa.

**Palavras Chave:** Mudança - Comportamento - Cultura - Organizações - Logística

## 1 INTRODUÇÃO

Mudança organizacional é qualquer alteração planejada ou não na relação entre a organização e o ambiente, visando sempre à eficiência e eficácia organizacional, garantindo a satisfação do cliente e superando seus concorrentes.

Com o mercado cada vez mais exigente e a satisfação do cliente cada vez mais difícil de serem atingidas, as organizações precisam acompanhar suas necessidades, resultando em uma mudança contínua para que haja diferencial competitivo, aumentando a qualidade de seus produtos e serviços e diminuindo os custos.

O objetivo geral refere-se diretamente ao objeto – problema – do trabalho. Inicia-se a frase com um verbo abrangente e na forma infinitiva, envolvendo o cenário pesquisado e uma complementação que apresente a finalidade.

O processo de mudança organizacional começa com o surgimento de forças que criam a necessidade de mudança em alguma parte da organização, e podem ser exógenas ou endógenas à organização. A tecnologia, mudança em valores da sociedade, novas oportunidades e limitações do ambiente econômico, político e social são forças externas que criam a necessidade de mudança organizacional interna (SHIRLEY, 1976).

A rapidez com que as mudanças no ambiente externo afetam as empresas requer o desenvolvimento de eficientes estratégias de aquisição de informações internas e externas (PETRINI; POZZEBON, 2000).

Avaliar a influência da mudança organizacional na empresa do Correio de Florianópolis/SC e como seus colaboradores avaliam, pois a motivação e a satisfação, para se executar determinadas funções seja positiva, podendo afetar por sua vez o clima organizacional da empresa.

### 1.1 OBJETIVOS

#### 1.1.1 Objetivo Geral

Conhecer a mudança Organizacional da empresa de Correios de Florianópolis

#### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar a atual mudança organizacional da empresa.
- Analisar a mudança organizacional com a implantação da LOEC automática nos correios de são Jose.
- Avaliar os impactos com o novo modelo de triagem na empresa (LOEC automática).

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA PESQUISA

### 2.1 MUDANÇA ORGANIZACIONAL

As mudanças são necessárias para a duração das empresas, por isso os administradores das mesmas, devem ficar atentos aos acontecimentos do dia a dia.

Segundo Montana e Charnov (2003) Nenhuma mudança é final, e que a mudança é difícil as organizações e pessoas tendem a se acomodar em suas atividades. Executar o trabalho de sempre é o caminho mais fácil.

Ao iniciarmos qualquer ação, desencadeamos uma serie de reações. As reações ligam-se diretamente à ação da mudança em qualidade, quantidade e tipo. Você deve sempre dar espaço para a reação psicológica de cada pessoa, de acordo com as próprias experiências anteriores e as que desenvolveram dede a ultima reação observada. Para lidar com as bases das mudanças administrativas você precisa observar todos os que serão ou poderão ser afetados pela mudança. Essas observações vão permitir que saiba que tipos de reações podem ocorrer quando você sugerir mudanças na política interna, na estratégia, estrutura, procedimentos, tecnologia e áreas ambientais (CULLIGAN; DEAKINS; YOUNG, 1983).

Segundo Silva (2001 p. 416), “As organizações de hoje enfrentam um ambiente cada vez mais dinâmico e mutável. Exigindo novas adaptações de condições de trabalho.” E Bruno-Faria (2000) diz que a mudança organizacional é qualquer alteração, planejada ou não, ocorrida na organização, decorrente de fatores internos e/ou externos à organização que traz algum impacto nos resultados e/ou nas relações entre as pessoas no trabalho.

E quando acontece algum tipo de mudança na organização, provavelmente haverá resistências e defesas. Pereira e Fonseca (1997) esclarecem que existem várias formas de resistência a mudanças como isolar-se, boicotar; resistir ativamente defendendo princípios e posições com rigidez, elegância e bravura; resistir passivamente referindo-se à dissimulação, a não fazer, nem deixar que os demais façam.

Para Andrade e Falk (2001), A Mudança Organizacional provoca novas relações dos indivíduos para com as suas respectivas tarefas, onde o apoio da alta administração é essencial para que as mudanças nas organizações ocorram.

A busca de novos modos de aperfeiçoamento de gestão e de melhoria do desempenho tem ensejado o surgimento de inúmeras experimentações e abordagens teóricas, que diferem significativamente em abrangência e em profundidade. De modo semelhante, as técnicas de intervenção têm trafegado entre o conservadorismo e a radicalidade (GONÇALVES, 1994).

Além das decorrências de maior impacto, que envolvem redefinição do próprio negócio e mudanças nas relações com a sociedade e com o ambiente, a mudança organizacional pode vir a gerar diferentes impactos nas relações de trabalho, em especial no nível das instâncias microsociais definidas por Melo (1991) e por Siqueira (1991), como a seguir se explicita.

(1) **Organização do trabalho.** Surgem novas maneiras de dividir e sistematizar as tarefas e o tempo entre grupos de trabalhadores; tornam-se maiores as exigências de especialização e de qualificação. Alteram-se as seqüências, os ritmos e as cadências do

trabalho; padroniza-se o processo de trabalho. Abrem-se maiores possibilidades de participação do trabalhador na programação

(2) **Gestão da força de trabalho.** Mudam as formas de coordenação e controle do desempenho dos trabalhadores, incluindo-se novas técnicas de captação e provisão, controle, compensação, de manutenção e desenvolvimento dos recursos humanos.

(3) **Condições de trabalho.** Evidencia-se a necessidade de enfatizar a promoção e a manutenção da qualidade de vida no trabalho, não apenas no que concerne às condições ambientais, à segurança no trabalho e à saúde do trabalhador, mas também à subjetividade do empregado, refletindo a representação de seu modo específico de trabalhar/desgastar-se, incluindo a saúde mental e o stress.

(4) **Formas de regulação de conflito.** Adotam-se diferentes processos de controle ideológico, a fim de favorecer a identificação e mesmo o conformismo dos atores com os objetivos organizacionais. Enfatizam-se a autonomia e a participação como meios de regulação de conflito

## 2.2 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura é para a sociedade ou para a organização o que a memória é para os indivíduos. A cultura inclui todas aquelas soluções que funcionam no passado e são adaptadas ao cotidiano. As pessoas passam, mas as suas contribuições ficam e se transformam em componentes da cultura sob a forma de metas ou valores, de crenças ou de modelos de comportamento. Em linhas gerais, pode-se dizer que a cultura consiste de elementos compartilhados que constituem os produtos para perceber, pensar, agir e comunicar. A sociedade e as organizações transmitem aos seus membros, através de diversos mecanismos, esses elementos compartilhados. As prioridades de uma sociedade ou de uma organização expressam a estrutura básica da sua cultura, de seus valores, de suas normas e de suas crenças.

Segundo Batitucci (2000), pode-se definir cultura como o “conjunto de condições físicas, ambientais e humanas, que devem ser orientadas para se organizar adequadamente ao trabalho”.

Aidar (1995) aborda que a cultura organizacional está presente em todo o lugar da empresa, e em todas as ações de seus funcionários. Analisando apenas a estrutura formal da organização teremos uma compreensão muito incompleta de sua cultura. A transformação da cultura também não ocorre por meio de decretos ou palavras. Ocorre por intermédio de uma mudança real nas crenças e valores, senão de todas, pelos menos da grande maioria das pessoas que trabalham numa empresa.

Para Dias (2004) o que sabemos que todos os indivíduos têm o que os psicólogos chamam de “personalidade” – um conjunto de características relativamente permanentes e estáveis. Quando descrevemos alguém como atencioso, inavador, relaxado ou conservador, está descrevendo características de sua personalidade. Empresas também têm personalidade, a qual chamou de *cultura organizacional*.

Como afirmam Wagner e Hollenbeck (1999, p.367 apud, NEVES, 2008, p. 150), “dentro da organização formal de cargos prescritos e relações estruturais, existem algumas normas, procedimento e interligações não oficiais”. No modo de fazer as coisas (WAGNER; HOLLENBECK, 1999, p.367). Essa organização informal surge quando os funcionários realizam mudanças espontâneas, não autorizadas

Segundo Chiavenato (2010, p. 12) “Cada organização é única e singular. Não existem duas organizações iguais. Cada uma delas tem seu próprio DNA, sua própria cultura, o seu próprio perfil e sua própria identidade”.

Para Oliveira (2010, p. 208) “inclui-se, ainda, na cultura organizacional a estrutura informal, ou seja, todo o sistema de relações informais, com seus sentimentos, ações, grupo de pressão, valores e normas das equipes etc”.

O desempenho de cada indivíduo depende de um processo de mediação ou de regulação entre ele e a organização. Nesse caso, a organização é o meio no qual o indivíduo pode ou não satisfazer as suas necessidades; é dessa satisfação ou insatisfação de necessidades que dependem sua motivação na tarefa, sua dedicação ao trabalho, sua produtividade, eficiência e eficácia (OLIVEIRA, 2010).

Segundo Reis (2006, p.121) “Ações planejadas de nada adiantarão para a formação e o desenvolvimento de equipes se a organização não tiver uma cultura que alimente esse processo”.

### 2.3 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Todos nós utilizamos regularmente nossa intuição, nossos pressentimentos, na tentativa de explicar diferentes fenômenos. A disciplina comportamento organizacional procura substituir essas explicações intuitivas por um estudo sistemático: ou seja, o uso de evidências científicas obtidas sob condições controladas, medidas e interpretadas de maneira razoavelmente rigorosa para a atribuição de causa e efeito (ROBBINS, 2009).

Para Robbins (2010) O estudo do comportamento organizacional é uma ciência aplicada que se apóia na contribuição de diversas outras disciplinas sociais, tais como a psicologia, a sociologia, a psicologia social, antropologia e a ciência política.

O estudo do comportamento organizacional também se volta para a questão da satisfação no trabalho, que consiste em uma atitude. Os administradores devem preocupar-se com isso por três razões. Primeiro, parece haver uma ligação entre a satisfação no trabalho e a produtividade. Segundo, a satisfação parece estar negativamente relacionada ao absenteísmo e à rotatividade. Por fim, pode-se argumentar que os administradores têm a responsabilidade de oferecer empregos que sejam estimulantes, gratificantes e que proporcionem satisfação (ROBBINS, 2009).

Podemos dizer que a produtividade é que conduz à satisfação, não o inverso. Se você faz um bom trabalho, é natural que se sinta bem com isso. Além disso, supondo-se que a empresa recompense a produtividade, sua alta produtividade resultará em reconhecimento verbal, aumento salarial e probabilidade de promoção. Essas recompensas vão elevar seu nível de satisfação no trabalho. (ROBBINS, 2009)

Segundo Robbins (2009), os trabalhadores preferem empregos que lhes ofereçam oportunidades de utilizar suas habilidades e capacidades, que ofereçam uma variedade de tarefas, liberdade e *feedback* sobre o próprio desempenho. Essas características tornam o trabalho mentalmente desafiante. Uma ocupação que é pouco desafiante torna-se entediante, mas o excesso de desafios pode levar à frustração e ao sentimento de derrota. Sob condições moderadamente desafiadoras, grande parte dos funcionários experimentará prazer e satisfação no trabalho.

Os trabalhadores querem sistemas de remuneração e políticas de promoções justas e sem ambiguidades, de acordo com suas expectativas. Quando a remuneração parece justa em

vista das demandas do cargo, do nível individual requerido de habilidades e dos padrões de remuneração vigentes no mercado, a satisfação deve surgir como uma consequência natural. Da mesma forma, quando os funcionários percebem que as decisões sobre promoções são justas e merecidas é maior a probabilidade de sentirem satisfação no trabalho.

As pessoas recebem do trabalho mais que dinheiro ou resultados materiais. Para muitos trabalhadores, é também uma oportunidade de satisfazer sua necessidade de interação social. Não é surpreendente, portanto, que ter colegas e colaboradores amistosos seja um motivo a mais de satisfação no trabalho.

O estudo de comportamento organizacional interessa-se principalmente por quatro tipos de comportamentos, pois eles podem influenciar o desempenho do funcionário:

- o **produtividade** – é fácil entender porque esse comportamento é importante: significa produzir em quantidade suficiente e com qualidade;
- o **absenteísmo** – é o não comparecimento ao trabalho (o que obviamente prejudica o desempenho);
- a **rotatividade** – é a mudança constante no quadro de funcionários, que atrasa a produção aumenta os gastos com demissão, contratação e treinamento com pessoas; além disso a alta rotatividade implica a perda de conhecimento tácito, enfraquecimento da cultura organizacional, entre outros;e
- a **cidadania organizacional** – esse é um conceito mais novo:significa ajudar e apoiar os colegas de trabalho, oferecer-se para novas tarefas,evitar conflitos; enfim, “vestir a camisa da empresa”! (MENEGON, 2012, p. 3)

## 2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é formado por uma percepção do coletivo (ambiente ou atmosfera organizacional) que se constitui a partir do momento em que se defrontam as idéias preconcebidas das pessoas sobre o seu local de trabalho e dia-a-dia da organização (DIAS, 2001).

“Clima organizacional é o resultado da análise de como as pessoas se sentem em relação à organização, com seu modelo de administração, bem como aos relacionamentos interpessoais existentes” (OLIVEIRA, 2010, p. 168).

Para Srour (1998), o clima organizacional mapeia o ambiente interno que varia segundo a motivação dos agentes, apreende suas reações imediatas, suas satisfações e insatisfações pessoais; desenha um retrato dos problemas que a situação do trabalho, a identificação com a organização e a perspectiva de carreira eventualmente provocam; e, por fim, expressa a distribuição estatística das atitudes coletivas ou da atmosfera social existente como metáfora de um momento determinado.

É válido ressaltar que, para Dias (2001), existem alguns exemplos resultados de clima apontado à equipe de trabalho. Sendo eles:

- a) de intimidade: tem relação com a integração do grupo aumento as relações de amizade. Com isso, satisfaz as necessidades sociais de relacionamento, e tem relação com a realização das tarefas no local de trabalho;
- b) de espírito de equipe: as necessidades são cumpridas e os integrantes ainda sentem-se com a sensação de tarefa realizada;

- c) Com ênfase na produção: os integrantes sentem-se supervisionados. E a administração por sua vez tem seu objetivo definido;
- d) Burocrático: referem-se a regras, regulamentos e procedimentos;
- e) Cordialidade: sentimento de camaradagem prevalece e predomínio de grupos sociais amistosos e cordiais;
- f) de tolerância: erros são tratados como forma de aprendizagem e não serve para colocar culpa a alguém.

Segundo Maximiano (1995, p. 107) "o clima é representado pelos conceitos e sentimentos que as pessoas partilham a respeito da organização e que afetam de maneira positiva ou negativa sua satisfação e motivação no trabalho."

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

No artigo utilizou-se de técnica metodológica para sua realização. E para facilitar o entendimento ao leitor, a seguir serão colocados os procedimentos utilizados, a fim de explicar as idéias referentes às ferramentas utilizadas durante a formação do presente Trabalho. Quanto aos métodos utilizados na pesquisa bibliográfica, pois fará uso de livros, artigos, revistas, teses, dissertações, TCC's já publicados.

E irá se caracterizar como pesquisa de campo, pois coletarão dados através de questionário quantitativo fechado, com os carteiros do CEE (centro de distribuição de encomendas de Florianópolis) que serão analisados as condições em relação ao ambiente de trabalho como um todo, após a implantação da loec automática.

O CEE/Florianópolis está localizado na RUA: Diomício Freitas nº 1988, Florianópolis/SC próximo ao aeroporto Hercílio Luz conta com 71 (setenta e um funcionários) sendo 58 (cinquenta e oito) carteiros, 4 (quatro) supervisores 1 (um) gerente e 8 (oito) que são suportes que atuam na área administrativa.

A pesquisa quantitativa, Segundo Souza, Fialho e Nilo Otani (2007, p 39) "Considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las."

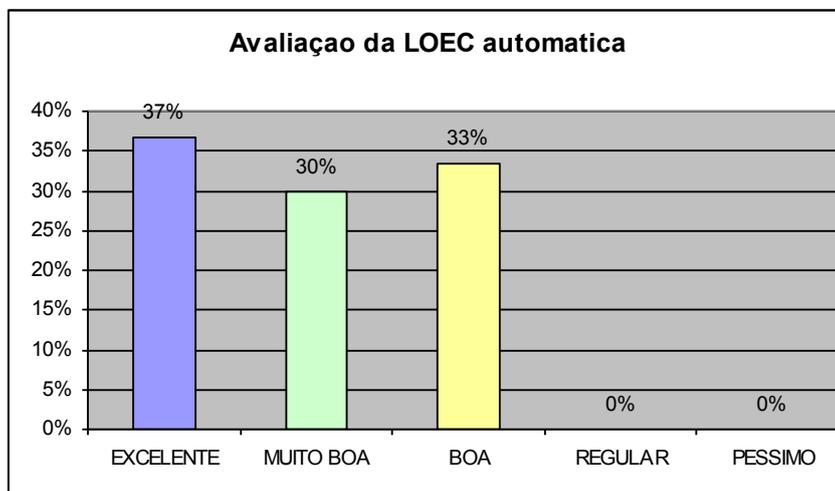
Segundo Marconi e Lakatos (2009, p 203) "Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador"

No dia 11/04/2016, foi realizada uma pesquisa de campo com 30 colaboradores do CEE (centro de entrega de encomendas) FLORIANOPOLIS, no intervalo da jornada de trabalho dos mesmos. Os colaboradores se enquadram no cargo de Carteiro. Ressalta-se que não foram considerados os supervisores e o gestor da unidade, a fim de não apresentar nenhuma influência ou desvio nos resultados coletados.

### 4 PESQUISA DE CAMPO

A partir dos questionários respondidos, fez-se uma análise, onde se possibilitou a elaboração de gráficos, cujos dados estão descritos e analisados, em conformidade com cada fator investigado.

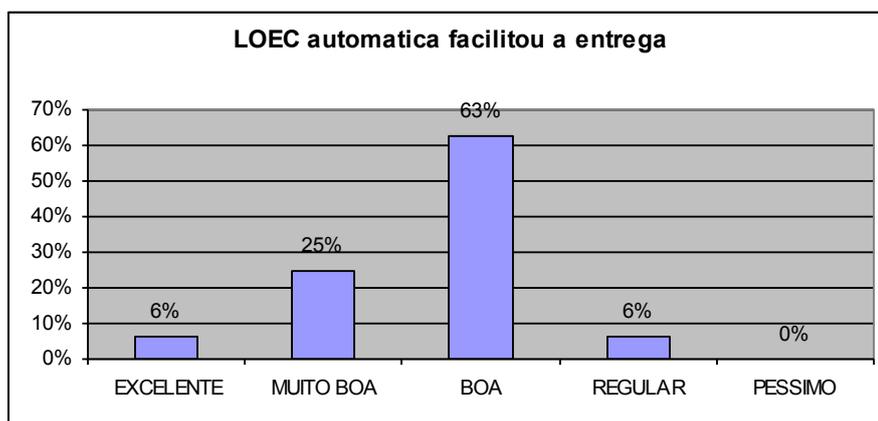
Na primeira pergunta do questionário, faz-se uma indagação sobre a Implantação da LOEC automática no CEE Florianópolis, onde, 37% dos funcionários responderam que a LOEC é excelente, outros 30% responderam que a LOEC é muito boa e 33% dos funcionários responderam que a LOEC é boa, como podemos observar no gráfico a seguir.



**Gráfico 1:** Avaliação da LOEC automática

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

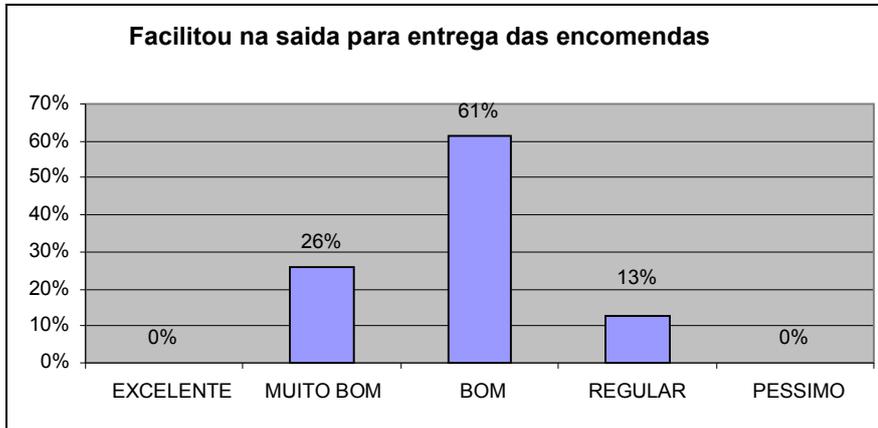
Na segunda questão, onde se pergunta se a LOEC facilitou a entrega das encomendas 6% dos funcionários acham excelente, 25% dos funcionários acham muito boa, 63% dos funcionários acham boa, e 6% dos funcionários acham regular, neste caso podemos observar que a grande maioria dos funcionários em se tratando que a Loec facilita a entrega das encomendas estão satisfeitos como podemos observar no gráfico a seguir.



**Gráfico 2:** LOEC automática facilitou à entrega

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

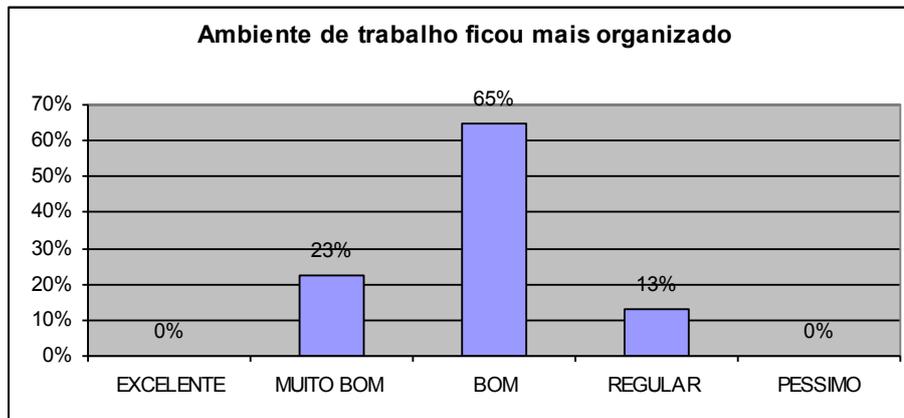
Na terceira questão, onde se faz uma indagação sobre Facilitou na saída para entrega das encomendas, 61% dos funcionários acham que está bom, 26% dos funcionários acham que está muito bom, e 13% dos funcionários acham que está regular. Neste caso pode-se observar que as grandes maiorias dos funcionários estão contentes como podemos observar no gráfico a seguir.



**Gráfico 3:** Facilitou na saída para entrega das encomendas

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

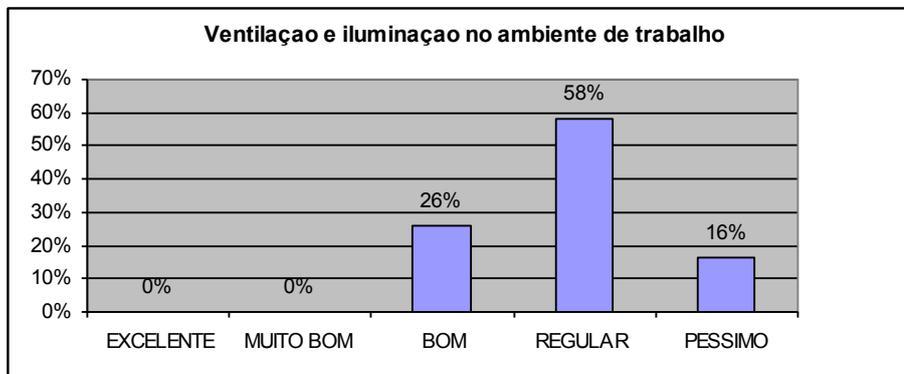
Na quarta questão, onde se faz uma indagação sobre o ambiente de trabalho, 65% dos funcionários acham que esta bom, outros 23% acham que está muito bom e 13% dos funcionários acham que está regular. Neste caso podemos observar que a maioria dos funcionários estão satisfeitos com a organização do ambiente de trabalho após a mudança.



**Gráfico 4:** Ambiente de trabalho ficou mais organizado

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

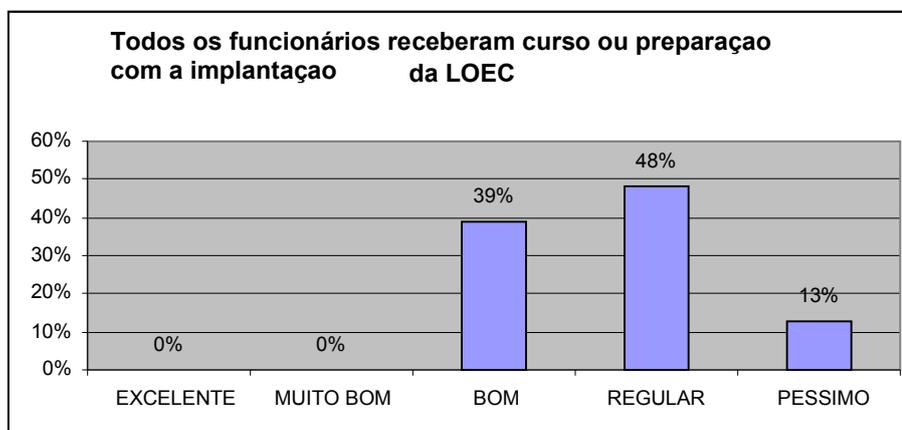
Na quinta questão, onde se faz uma indagação sobre a ventilação e iluminação no ambiente de trabalho, 26% dos funcionários acham que estão bons 16% dos funcionários acham que está péssimo e 58% dos funcionários acham que está regular, e como podemos observar no gráfico a seguir.



**Gráfico 5:** Ventilação e iluminação no ambiente de trabalho

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

Na sexta questão, onde se faz uma indagação se os funcionários receberam cursos ou preparação para terem conhecimento, de que forma seria utilizado novo sistema de Loec automática 39% dos funcionários acham que foi boa a preparação, outros 48% acham que está regular e 13% dos funcionários acham que foi péssimo a preparação para a utilização do novo sistema, como podemos observar no gráfico a seguir.



**Gráfico 6:** Todos os funcionários receberam curso ou preparação com a implantação da LOEC

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

Na sétima questão, onde se fez uma indagação sobre o clima organizacional, se, com a mudança houve mais motivação para execução das atividades diárias, 29% dos funcionários acham que o ambiente ficou muito bom 39% dos funcionários acham que o ambiente este bom 26% dos funcionários acham que o ambiente esta regular e 6% dos funcionários acham que o ambiente de trabalho esta péssima motivação Deste modo podemos observar no gráfico a seguir que a maioria dos funcionários esta bom.

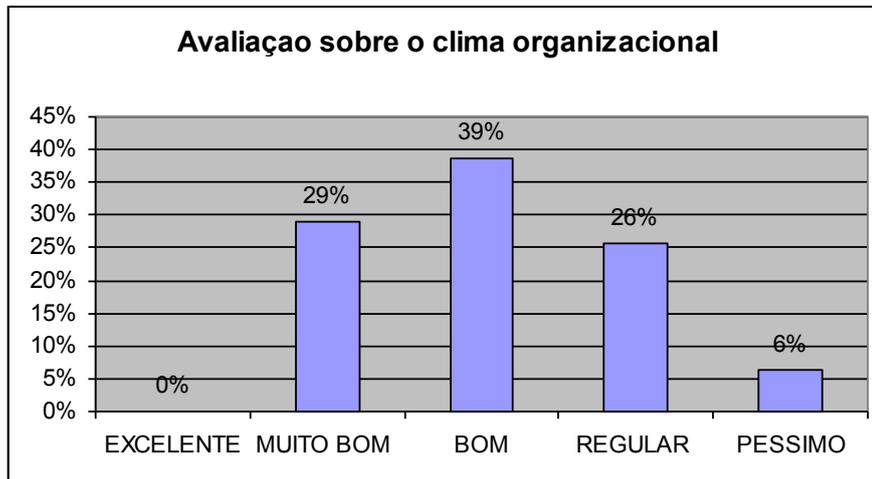
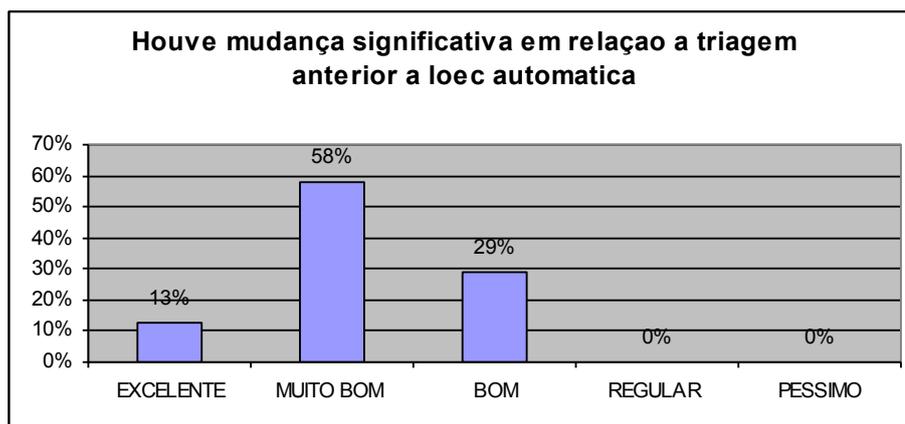


Gráfico: Avaliação sobre o clima organizacional

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

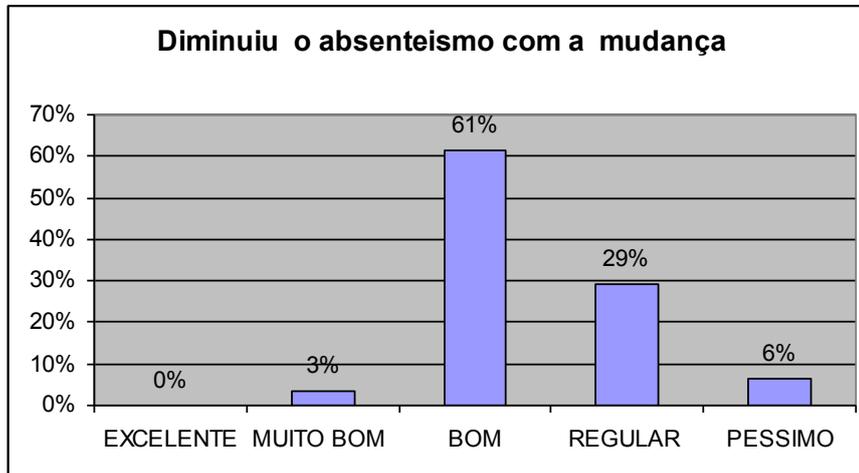
Na oitava questão, onde se fez uma indagação sobre a diferença entre triagem das encomendas feita antes da implantação da LOEC automática 13% dos funcionários acham que estão excelentes 58% dos funcionários acham que está muito bom, e 29% dos funcionários acham que está bom. Deste modo podemos observar no gráfico que mais metade dos funcionários estão satisfeitos com a mudança.



**Gráfico 7:** Houve mudança significativa em relação a triagem anterior à LOEC automática

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

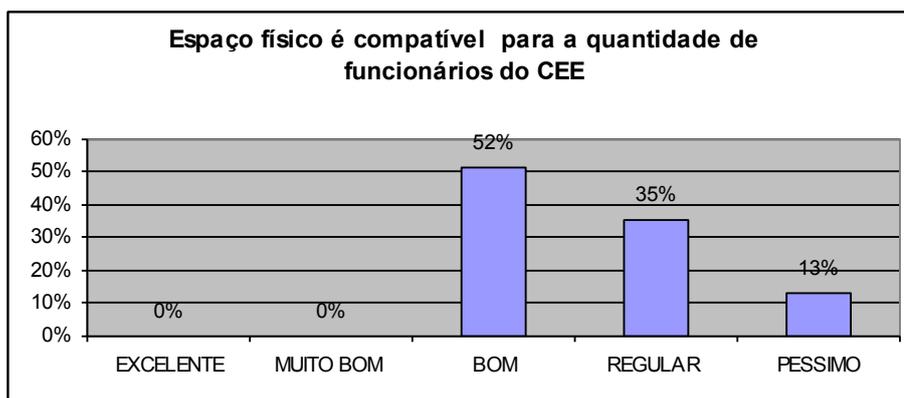
Na nona questão, onde se indaga sobre o absenteísmo se houve uma diminuição com a implantação da LOEC automática 3% dos funcionários acham que foi excelente 61% acham que foi boa, 29% dos funcionários acham que foi e 6% dos funcionários acham que foi péssimo. Portanto como podemos ver no gráfico a seguir, mais da metade dos funcionários acham que diminuiu o absenteísmo nesta mudança.



**Gráfico 8:** Diminuiu o absenteísmo com a mudança

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

Na décima questão, onde se pergunta sobre espaço físico se é compatível para a quantidade de funcionários do CEE. 52% dos funcionários acham que Espaço físico é bom, outros 35% acham que seria regular e 13% dos funcionários acham Espaço físico, péssimo. Deste modo podemos observar no gráfico a seguir, que mais da metade dos funcionários do CEE Florianópolis acham que o Espaço físico é compatível para a quantidade de funcionários.



**Gráfico 9:** Espaço físico é compatível para a quantidade de funcionários do CEE

Fonte: Autor da pesquisa (2016)

#### 4.1 ANÁLISE GERAL DA PESQUISA

Analisando o questionário respondido pelos funcionários do CEE Florianópolis, vejo da seguinte forma:

Com a implantação da LOEC automática houve uma mudança na organização que foi positiva, de acordo com a informação dada pelos funcionários através de um questionário. Em alguns fatores tem que haver melhorias.

Como por exemplo, o espaço físico que de acordo com a pesquisa, esta bom, mas pode ser melhorada, pois é fundamental que os líderes observem esse tipo melhoria para que não afete o clima causando desanimos dos funcionários.

Toda mudança em uma empresa não meche só com a estrutura física, mas sim com a cultura, comportamento e o clima organizacional, dos funcionários, pois estamos acostumados em um ritmo de trabalho que quando há mudanças no ambiente de trabalho na maioria das vezes não aceitamos positivamente no primeiro momento colocando empecilho

A empresa na maioria das vezes não oferece cursos para a adaptação dos funcionários no novo sistema implantado tendo assim que aprendermos no dia a dia, ou informações passadas pelos gestores que também possuem poucos conhecimentos, assim trazendo dificuldades e atrasos na operação.

Para a empresa ter sucesso maior com a mudança que ira realizar internamente e externamente é preciso ouvir seus funcionários, suas idéias talvez tragam beneficios positivos, pois são eles que estão no dia a dia exercendo suas funções e sabem como devem ser feita a mudança em seu local de trabalho para que haja mais produtividade.

#### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho percebi que as empresas precisam preocupar-se cada dia mais com a satisfação de seus colaboradores em virtude da importância dos mesmos para a concretização dos objetivos da organização, pois o comportamento dos colaboradores é influenciado por uma série de fatores que envolvem o ambiente interno de uma empresa, itens estes, que influenciam diretamente na satisfação e motivação do colaborador, as reações muitas vezes não são favoráveis devido ao não atendimento das necessidades para os colaboradores, assim podendo afetar o clima da empresa de modo geral.

O diagnóstico da mudança é uma ferramenta muito importante para empresa, pois com o mercado de trabalho está competitivo e é necessário que se inove com tecnologia e procurar erros, pois com novas mudança sempre haverá alguns ajustes e os líderes que estão ligados diretos na operação tem que observar para que não haja fracasso nesta organização.

Concluo que não só os equipamentos, mas também os funcionários são peças fundamentais para o crescimento de uma empresa por isso a satisfação dos mesmos com a mudança tem que satisfazê-los seja em clima no ambiente de trabalho, espaço físico, cursos, etc... Faça com que trabalhem com satisfação, assim a empresa terá menos absenteísmo (atestado medico) e o rendimento no trabalho será positivo.

Esta pesquisa também permite concluir que a mudança organizacional para os funcionários apresentou bons resultados no que diz respeito a implantação da LOEC automática que facilitou na saída para a entrega das encomendas

## 6 REFERÊNCIAS

- AIDAR, Marcelo Marinho.** Qualidade humana: as pessoas em primeiro lugar. 2. ed. São Paulo: Maltese, 1995.
- ANSALONI, J. A; ESTHÉR, A. R.** Relações de trabalho e inovação tecnológica na gerência de sistemas de uma organização produtora de jornais. Revista de Administração Contemporânea – RAC. Vol. 3 no. 2 Curitiba maio/ago. 1999.
- BATITUCCI, Márcio Dayrell.** Recursos Humanos: 100% a função rh no terceiro milênio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.
- CHIAVENATO, IDALBERTO.** Iniciação à teoria das organizações/ - Barueri, SP: Manole, 2010.
- MARCONI, MARIA de ANDRADE, LAKATOS, EVA MARIA.** Fundamentos de metodologia científica 6. ed – São Paulo : Atlas 2009.
- MENEGON, LETICIA FANTINATO.** Comportamento organizacional I São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012
- NEVES, PEDRO MARCIO XAVIER.** Gestão de recursos humanos. Curitiba: Camões, 2008
- OLIVEIRA, D. de P.R.** Teoria geral da administração: Uma abordagem prática 2 ed. – São Paulo : Atlas, 2010
- REIS, ANA MARIA VIEGAS.** Desenvolvimento de equipes Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006
- ROBBINS, STEPHEN P.** Fundamentos de administração São Paulo: Pertice Hall, 2004.
- \_\_\_\_\_. Comportamento organizacional 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010
- SOUZA, ANTONIO C. de , FIALHO. FRANCISCO A. P., OTANI, NILO.** TCC: Métodos e Técnicas – Florianópolis: Visual Books, 2007