



CULTURA ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES DE PODER: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO SETOR DE TELEMARKETING E COMUNICAÇÃO

Micaelli Lobo dos Santos (apresentador)¹
Ceyça Lia Palerosi Borges²

Resumo: A Administração consolida a cultura organizacional como um objeto de estudo fundamental no aprimoramento da gestão organizacional, visto que o seu conhecimento permite um diagnóstico e a identificação das características culturais de uma empresa. Toda organização é composta de normas e regulamentos que definem suas relações com os funcionários e determinam o seu comportamento no ambiente competitivo, atreladas à cultura organizacional, o que pode facilitar ou dificultar sua permanência e consolidação no mercado em que atua. Portanto, utiliza-se do estudo da cultura organizacional para melhor compreender o funcionamento das entidades públicas ou privadas e a maneira na qual se comportam frente aos desafios relacionados à competitividade. Toda instituição possui uma cultura organizacional atrelada às crenças, princípios e valores dos líderes organizacionais, que estabelece seus diferenciais e sua identidade no mercado, apresentando aspectos que caracterizam seu comportamento e suas práticas frente aos seus colaboradores, clientes e todos os demais *stakeholders*. Atualmente no mercado competitivo, a avaliação da cultura organizacional está vinculada com os fatores que influenciam o comportamento e ações dos colaboradores, por isso é imprescindível que os gestores identifiquem as reações internas e externas que interferem no desenvolvimento de suas atividades. Neste contexto, esta pesquisa é fruto de um trabalho desenvolvido no componente curricular de Funções Administrativas do curso de Ciências Econômicas, oferecido no segundo semestre de 2017, que objetivou analisar a cultura organizacional de uma empresa privada situada em Barueri/SP, na qual atua no segmento de telemarketing e comunicação a partir da percepção da diretoria e da observação do pesquisador em relação aos aspectos culturais dessa organização. Utilizando o modelo proposto por Gareth Morgan, verificou-se as relações de poder ali estabelecidas, por meio da análise de oito metáforas, sendo elas: organizações vistas como máquinas, organismos vivos, cérebros, culturas, sistemas políticos,

¹ Discente do curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Laranjeiras do Sul, contato: micaellilobo.s@gmail.com

² Mestra Docente do curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal da Fronteira Sul, campus Laranjeiras do Sul, contato: ceyca.borges@uffs.edu.br



prisões psíquicas, fluxo e transformação e instrumentos de dominação. Desta maneira, com base no estudo e aprofundamento metodológico da instituição analisada percebe-se que ela é vista como um organismo vivo de acordo com o modelo supracitado, uma vez que está inserida em um sistema aberto que faz trocas com o ambiente, acompanhando as tendências do mercado competitivo e atendendo as demandas de seus clientes. Além disso, a mesma reconhece as necessidades de seus funcionários como imprescindíveis na relação empresarial. A partir da análise cultural, identificou-se a presença do poder utilitário nas relações da empresa, ou seja, os gestores lideram prometendo recompensas e é isso o que torna o consenso dos funcionários como calculista, pois os mesmos integram-se à organização visando recompensas que são oferecidas pelos líderes com poderes utilitários. Portanto, o trabalho se dá mediante a relação de ganho que se tem ao executar as metas determinadas pela empresa. Com base na metáfora dos organismos, a teoria administrativa que mais se enquadra nesta mesma percepção, é a abordagem contingencial, na qual enfatiza que as organizações são sistemas abertos que necessitam ser administrados e adaptados às contingências ambientais.

Palavras-chave: Análise Cultural. Relações de Poder. Teoria Administrativa.

Categoria: Extensão

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Formato: Comunicação Oral³

³ **Formato:** Comunicação Oral