

## ESTRATÉGIAS DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL COMO IMPACTO NA GESTÃO DE PESSOAS EM TEMPOS DE CRISE

Leandro Santos da Silva<sup>1</sup>  
Gleicy Kelly da Silva Costa Laurentino<sup>2</sup>  
George Rogers Andrade Silva<sup>3</sup>  
Ana Cristina de Oliveira Borba Paulino<sup>4</sup>  
Eudo Jansen Neto<sup>5</sup>  
Fabiano dos Santos<sup>6</sup>

**Resumo:** O presente trabalho tem como objetivo de estudo, analisar os impactos comportamentais dos colaboradores no ambiente organizacional em meio a crise vivenciada por eles nas organizações. Para isso participaram 30 colaboradores com idades entre 19 a 44 anos, com a maior participação do sexo feminino (83,35%), estado civil solteiros(as) (76,3%) , escolaridade com ensino superior completo/incompleto (70%). Em relação ao impacto da crise, (70%) dos participantes afirmaram sentir algum grau de impacto no local de trabalho. Os resultados afirmam uma negatividade e receio entre os colaboradores quando se fala sobre a crise, ressalta a insegurança, o medo de perder o emprego, que lhe proporcionaram uma certa angústia que os deixaram apreensivos diante da

situação. Portanto, essas indicações coletadas por meio qualitativo, demonstra a importância de uma gestão de pessoas no meio organizacional, como forma de diminuição do impacto da crise nos colaboradores..

**Palavras-chaves:** Crise, Gestão de pessoas, Motivação, Organizacional

**Abstract:** The present work aims to study, analyze the behavioral impacts of employees in the organizational environment amidst the crisis experienced by them in organizations. For this, 30 employees aged between 19 and 44 years old participated, with the highest participation of females (83.35%), single marital status (76.3%), education with complete/incomplete higher education (70%). Regarding the

<sup>1</sup> Graduando do curso de Administração

<sup>2</sup> Docente pela Faculdade Três Marias

<sup>3</sup> Docente pela Faculdade Três Marias

<sup>4</sup> Docente pela Faculdade Três Marias

<sup>5</sup> Docente pela Faculdade Três Marias

<sup>6</sup> Docente pela Faculdade Três Marias

impact of the crisis, (70%) of participants said they felt some degree of impact in the workplace. The results affirm negativity and fear among employees when talking about the crisis, highlighting insecurity, the fear of losing their job, which gave them a certain anguish that made them apprehensive about the situation. Therefore, these indications, collected through qualitative means, demonstrate the importance of managing people in the organizational environment, as a way of reducing the impact of the crisis on employees.

**Keywords:** Crisis, People anagement, Motivation, Organizacional behavior

## 1. INTRODUÇÃO

Nos atuais acontecimentos do país, uma crise mundial foi instaurada em março de 2020, e se tornou o foco de notícias diárias nos mais variados canais de comunicação, um ano difícil de muita perda, incapacidade e tristeza, e se tornou um dos assuntos mais discutidos e preocupantes do meio organizacional, com isso o impacto da crise levou muitas empresas a fecharem as portas, aumentando a taxa de desemprego.

Segundo Sebrae (2020) Lidar com o gerenciamento de pessoas neste período de crise provocada pela covid-19 é muito importante para minimizar os impactos negativos na sua empresa. E Destaca “ O relacionamento que você e sua empresa estabelecem com os colaboradores é de extrema importância para a motivação no ambiente de trabalho, que deve ser acolhedor e confortável’.

Pensando nesse contexto humano, entender comportamento das pessoas nas organizações é essencial para o prosseguimento da empresa, por isso a importância de uma liderança, gerir pessoas é sempre um desafio, e a proposta é refletir sobre impasse, questionamentos, dificuldades, e possíveis estratégias de gestão de pessoas dentro das organizações, principalmente diante de uma crise.

Existem empresas que veem seus colaboradores somente como recursos que gera impacto negativo nos resultados da produção, assim tornando as pessoas isoladas e enclausuradas fazendo apenas o seu trabalho o qual foi lhe atribuído e que a empresa não quer reconhecer seus funcionários e sim seu produto, na qual

para ela as pessoas são como robôs, cuja única função é produzir.

E nesse contexto, o ser humano não deve ser visto apenas como força braçal, assim como na Era da Revolução Industrial, para se tornar parte de uma mudança contínua que detém de grande importância dentro das empresas, uma vez que pensam e são dotados de capacidade para a sugestão de melhorias, inovações e soluções.

“Assim como um carro necessita de toda a sua engrenagem em bom estado para seu funcionamento, uma empresa não é diferente, sabe-se que o trabalho em equipe, aplicado de forma correta contribui grandemente para o crescimento da empresa” (LEME 2005) O clima organizacional por sua vez, influencia nos resultados de toda e qualquer empresa e, a sua consequência é a ação direta na motivação da equipe.

A compreensão do comportamento organizacional é vital para um líder analisar as perspectivas dos funcionários, como eles interagem entre si e com a organização, e como reagem com as políticas, processos e mudanças implementadas diante de uma crise na empresa. De modo geral as organizações procuram esta preparadas para algum

contexto de crise, mas quase sempre não estão estruturadas para eventuais situações causada. Com isso, a questão que este trabalho busca responder trata-se: como a crise impactou o comportamento organizacional dos colaboradores?

Diante da problemática tem-se o objetivo geral de analisar quais impactos comportamentais dos colaboradores frente a gestão de crise enfrentada. Para auxiliar seu atingimento, foram traçados os objetivos específicos com a finalidade de analisar o perfil sociodemográfico dos colaboradores, identificar os principais fatores comportamentais relacionado a gestão de crise, mensurar a relação da gestão de pessoas com o comportamento organizacional.

Nota-se que as empresas se estruturam-se de pessoas que gerão resultados, junto a uma satisfação humana pessoal de cada uma desses colaboradores, e desta forma se faz necessário esse estudo sobre os impactos causado a esses colaboradores diante de crises que afetam o ser humano no ambiente organizacional.

O estudo justifica-se relevância pois contribuirá com informações para as empresas que não obtiveram bons

desempenhos diante de crises, e para estudos acadêmicos. Assim, empresas vão ter o conhecimento da importância de um RH para direcionar na melhor forma sua equipe. Portanto, será usado meios avaliativos que busca esclarecer, como agem de determinado modo, e quais são os impactos desenvolvidos.

Do ponto de vista prático, espera-se que o estudo contribua no sentido de ampliar os conhecimentos na área de gestão de pessoas, servindo de referência para estudos acadêmicos e organizações, buscando sempre alcançar a eficiência das pessoas no ambiente de trabalho, assim melhorando o posicionamento da empresa no mercado.

Portanto desenvolver o presente estudo surgiu pelo fato do pesquisador ter vivenciado experiências negativas em empresas por falta de gestão, e também pela necessidade da realização de conclusão do curso de administração. Pode-se definir competência pela capacidade de um indivíduo executar uma determinada tarefa, sendo circunstancial, pois depende de sua história, de sua vontade, do ambiente organizacional percebido (DUTRA, 2004, p.48).

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

A área de gestão de pessoas necessita conhecer bem a organização, seu ambiente de trabalho, suas crenças, seus valores, sua missão e visão, o clima de trabalho e a cultura empresarial para que possa gerenciar seus talentos e criar uma relação de ‘ganha-ganha’ entre empresa e colaborador (KNAPIK, p.14, 2008)

Lidar com pessoas nas organizações é uma responsabilidade de crescente complexibilidade. O objetivo da área de recursos humanos é administrar as relações da organização que a compõe, consideradas, hoje, parcerias de negócios, e não mais meros recursos empresariais. Essa tarefa passou a ser o mais importante desafio interno das empresas, em plena era da informação – uma função estratégica demais para permanecer centralizada e monopolizada nas mãos de poucos especialistas, que atuam simplesmente na esfera tática ou operacional (RIBEIRO, c.1.1, 2017)

A gestão de pessoas deve criar um clima organizacional propício, promovendo educação contínua e programas de incentivos para retenção

do acervo intelectual [...]. Para que uma organização possa introduzir novos produtos e serviços, novas tecnologias e processos sistemáticos, os trabalhadores do conhecimento devem estar motivados e treinados para tanto. Daí a necessidade de direcionar a gestão de modo para evitar perda do investimento corporativo realizado pela organização (FERREIRA, p,25, 2001)

O ser humano precisa prever um horizonte, buscando a todo custo que se concretize tal como planejou. Não gosta de errar e quando sua ‘previsão-profecia’ se cumpre, reforça sua identidade e a missão que se que se propôs a alcançar. Dessa forma, as pessoas são os componentes ativos o sistema empresa. A engrenagem. Portanto, é fundamental que estejam pensando, agindo e interagindo com outras pessoas e outros elementos que compõem o sistema (GASALLA 2017)

As organizações são talhadas por alguns objetivos, dentre eles de ser lucrativa. Muito embora as modernas organizações estudam quotidianamente o comportamento dos trabalhadores, ainda assim, cada pessoa é única e a motivação não é uma receita de bolo, deve ir de dentro para fora, no entanto,

muitos buscam fora os motivos para sair da cama para seguir rumo a organização. Daí a importância do papel de líder neste contexto, que precisa cada vez mais desenvolver habilidades de gestão de pessoas (BERRETA, p,12, 2019)

Em um ambiente organizacional o profissional que trabalha diretamente com pessoas deve entender e diferenciar as pessoas a qual lida no dia a dia, os humanos eles são dotados de personalidades próprias, com habilidades distintas e conhecimentos indispensáveis a adequação dos recursos organizacionais. As pessoas tendem a mudanças de comportamento quando estão em grupos, e nas organizações não é diferente.

## 2.1 Comportamento organizacional

A partir do conhecimento da sua existência, estimulada para década de sessenta por pesquisadores ingleses, o campo do comportamento organizacional (CO) recebeu diversas conceituações e teve sua evolução marcada por diferentes tentativas de determinar os níveis de sua estrutura, as variáveis que compunham os temas e seu interesse, bem como as disciplinas que

ofereciam contribuições à compreensão dos temas que lhe eram atribuídos (SIQUEIRA, p,11, 2002)

Embora as mudanças tecnológicas sejam revolucionárias, muitos aspectos relacionados ao comportamento do ser humano permanecem inalterados, como a necessidade de uma comunicação clara e transparente, preparar colaboradores com conhecimento necessário para que possam enfrentar as mudanças e para que compreendam a cultura organizacional e, principalmente, que possam passar pela transição de grupos para equipes, com engajamento e ética, acrescidos de profissionalismo (NASCIMENTO, p,8, 2008)

O comportamento organizacional é uma disciplina científica cuja base do conhecimento e um grande número de estudos de pesquisas e de desenvolvimentos conceituais está constantemente adicionando novos elementos (NEWTROM, p,3 2008)

### 2.1.1 Definição do comportamento organizacional

Formalmente definido, comportamento organizacional, CO, é

um estudo de indivíduos e grupos em organizações. É um corpo de conhecimento que se aplica a todos os tipos de ambiente de trabalho – pequenos e grandes, empresas lucrativas ou sem fins lucrativos. (SHERMERHORN, p,26, 2009)

Comportamento Organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto dos indivíduos, grupos e a estrutura tem sobre o comportamento dentro das organizações, com o propósito de utilizar esse conhecimento para promover a melhoria da eficácia organizacional. Enfoca três níveis de comportamento nas organizações. Um nível individual, outro nível é o do grupo e o terceiro nível é da estrutura (ROBBINS, 2002, p.6)

Há um conjunto de ferramentas do comportamento organizacional que serve como base de grande utilidade e conhecimento, para o fortalecimento das organizações em variáveis níveis. Buscando atingir o sucesso de carreira em seus ambientes de trabalho, que vem numa constância transformação.

Entre a empresa e seu quadro funcional existem expectativas, embora por vezes subjetivas, sobre como o empregador e os empregados devem agir para

que as regras não escritas da convivência sejam respeitadas, para que as operações e a sistemática de trabalho fluam normalmente e para que os funcionários possam ser valorizados e prosperar nas suas carreiras funcionais [...] O comportamento organizacional também pode ser percebido pelas ciências sociais, como um conjunto de conhecimentos que pode integrar a competência dos gestores da organização (JOHANN, p.1.3, 2017)

O CO examina como indivíduos e equipes de organizações se relacionam entre si e suas contrapartes em outras organizações. Além disso, engloba o estudo de como as organizações interagem com seus ambientes externos, particularmente no contexto do comportamento e das decisões do funcionário. Os pesquisadores estudam sistematicamente esses temas em múltiplos níveis de análise, a saber, o indivíduo, a equipe (incluindo o aspecto interpessoal) e a organização (MCSHANE, p.2, 2014)

## 2.2 Crise

Segundo Cardia (2015, p. 13), “a crise é justamente a quebra da estabilidade e de falta de previsibilidade

em que indivíduos e empresas serão confrontados pelo inesperado”.

### 2.2.2 Crise Econômica

A crise econômica é, segundo os dicionários, uma fase de recessão caracterizada por falta de investimento, diminuição da produção, aumento de desemprego, um termo que tem significado geral de circunstância desfavoráveis com frequência ligadas a economia (BAUMAN & BIRDONI, p.2 2016)

Crise, em um senso comum que remete a algo negativo vem ganhando cada vez mais espaço no vocabulário mundial. E com esse contexto existe também a crises organizacionais, crise essas que afetam da pequena a grande empresa, corporações, instituições, e qualquer grupo organizado a um objetivo. É um evento imprevisível que, potencialmente, provocado prejuízo significativo a uma organização ou empresa e, logicamente, a seus empregados (FERNANN-BANKS 2001)

Podem ter origem em diversos fatores e em diversas condições. Podem ser resultados de causas naturais,

acidentes, ataques, entre outros, que não podem ser previstos ou evitados, mas também podem decorrer de falhas dentro da organização, falhas de gerenciamento ou planejamento (CORNELISSEN, 2014).

### **2.3 Consequências da crise da motivação**

As consequências da crise econômica é inevitável, partindo da redução das despesas a cortes que decorre a um maior nível de desemprego, tornando assim pertinente analisar os impactos causados aos colaboradores, para a motivação, e performance da organização em conjunto

Segundo a OMS (2011) ressalta “Um dos maiores impactos da crise são os efeitos que trazem para a saúde mental e física. Saúde mental positiva é um estado de bem-estar no qual o indivíduo percebe a sua capacidade, para lidar com as tensões normais de vida, trabalhar de forma produtiva e frutífera e contribuir para a sua comunidade”  
Com o impacto da crise os colaboradores tendem a pensar de forma negativa, e para Brayerman 2003 “Toda crise é, sobre tudo, uma crise humana. O maior

erro que uma organização pode cometer, na gestão de crises, é ignorar as pessoas’ (BRAYERMAN 2003) Nesse contexto, uma crise econômica ela não afeta de forma financeira apenas as organizações, seus colaboradores que são a alma da empresa, tem um impacto bastante negativo para lidar com essas situações.

E segundo Gil 2010, fala que “Tem-se atribuído um alto grau de importância a satisfação do colaborador no ambiente de trabalho, uma vez que um clima organizacional favorável serve como base para motivar os colaboradores em busca do cumprimento de suas tarefas, alcance de metas, além da busca pelo conforto e bem-estar dentro da empresa (GIL, 2021)

### **2.3.3 Fatores determinantes na motivação dos colaboradores**

Entender o comportamento das pessoas no ambiente organizacional é fator de grande importância. Um indivíduo que se sente valorizado tende a prosperar, e desempenhar melhor as funções determinadas. Uma das funções da gestão de pessoas é humanizar a empresa, trazer esse bem-estar e motivação aos colaboradores. ‘Uma das

funções da gestão de recursos humanos é a promoção do bem-estar e a motivação dos colaboradores’ (Robbins, 2005)

É importante que gestores reforcem positivamente os bons resultados, assim como, desenvolver programas com recompensas financeiras. Quanto mais o profissional se sente-se motivado e recompensado por sua colaboração para os resultados alcançados pela empresa, maior será a sua entrega na realização de suas funções (COSTA, 2008).

### 3. METODOLOGIA

Este capítulo traz uma explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata da forma de abordagem desenvolvida na execução do presente estudo. Uma pesquisa é definida como processo formal na identificação da questão problema, a fim de descobrir através dos procedimentos científico dados que mostra a formulação adequada do problema.

Os autores Strauss & Corbin (1998) definem “A metodologia de pesquisa consiste em procedimentos e técnicas que são utilizados para coletar as análises dos dados obtidos. Esse

método fornece os meios para se alcançar o objetivo pretendido, ou seja, são essas ferramentas das quais fazemos uso na pesquisa, a fim de responder nossa questão problema proposto no trabalho.

As seguintes seções irão apresentar os procedimentos, e o decorrer sobre o método utilizado do presente estudo, os objetivos e natureza da pesquisa.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

O tipo e abordagem utilizada foi descritiva, realizando a pesquisa na natureza qualitativa, como forma de descrever os dados coletados.

Portando foi utilizado o estudo com natureza qualitativa apresentando informações da forma mais complexa possível, abrindo-se uma realidade social mais completa, e de melhor compreensão, para esclarecer os objetivos apontados.

Segundo Heloísa Helena (2004, p. 292) destaca:

É preciso esclarecer, antes de mais nada, que as chamadas metodologias qualitativas privilegiam, de modo geral, da análise de microprocessos,

através do estudo das ações sociais individuais e grupais. Realizando um exame intensivo dos dados, tanto em amplitude quanto em profundidade, os métodos qualitativos tratam as unidades sociais investigadas como totalidades que desafiam o pesquisado.

Observando o cenário bibliográfico, o estudo desenvolvido tem como base na pesquisa descritiva, por buscar escrever os impactos comportamentais dos colaboradores, mediante gráficos estatísticos de pesquisa. E segundo Silva & Menezes (2000, p.21) destacam:

“A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Que envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados, como questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento”

Para o autor Demo Pedro (2004) a avaliação qualitativa consiste em: saber pensar; questionamento resconstrutivos e mudanças comportamentais. O autor ainda ressalta que essas avaliações conseguem captar pontos que são crucias para enxergar o melhor do produção científico.

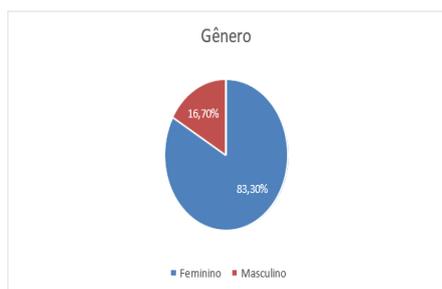
### 3.1.1 Instrumento de pesquisa

O presente estudo foi realizado de forma remota por meio das redes sociais, aplicado 05/11/21 um questionário com 9 perguntas, desenvolvida pela plataforma Google forms, para um maior aprofundamento do objetivo estudado, direcionada aos colaboradores de empresas privadas, finalizada na data 19/11/21.

Se fez necessário a utilização de fontes para análise da pesquisa com base em palavras-chaves (crise, gestão de pessoas, motivação, comportamento organizacional) os dados da pesquisa bibliográfica foram realizadas com base nas fontes, Scielo e Google acadêmico. Estes que tem como objetivo geral de garantir um maior acesso a informações de forma mais rápida e segura.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS DA PESQUISA

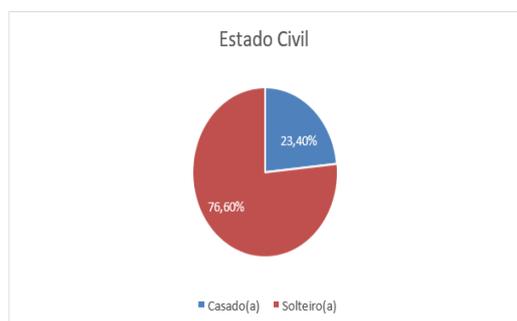
### Gráfico 1 – Gênero



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O gráfico 1 apresenta uma predominância de 83,3% dos participantes do sexo femininos, e apenas 16,7% masculino. Ressaltando uma maior aptidão do gênero feminino de expor sua visão pessoal no meio organizacional.

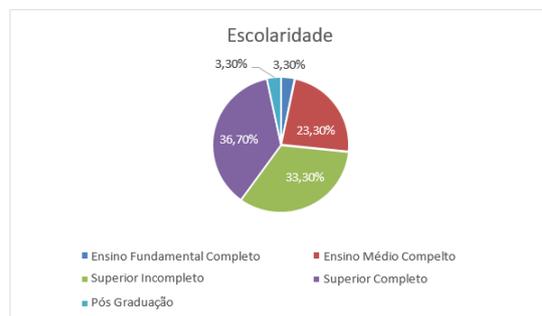
**Gráfico 2 – Estado Civil**



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O gráfico 3 revela um percentual de idade dos participantes desse estudo possui entre 19 a 44 anos. Nota-se um maior percentual do público jovem, que variam entre 24 a 34 anos.

**Gráfico 4 – Nível de escolaridade**



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O Gráfico 4 representa o nível de escolaridade dos colaboradores, representando um somatório de 73,30% possuem ensino superior completo ou incompleto, demonstra uma maior capacitação de atua suas atividades.

**Gráfico 5 – Nível de motivação**

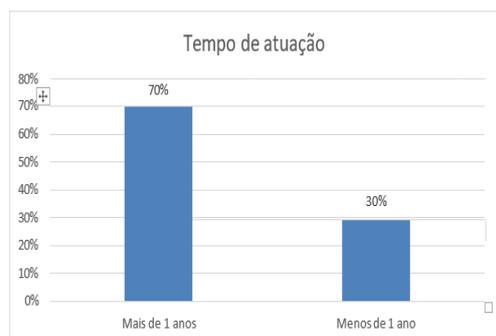


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Diante da crise, a comunicação com o interno de uma empresa é de grande importância para que todos

tenham ciência da situação a qual a organização está passando naquele momento. Portanto foi realizado a pergunta referente ao nível de motivação que os colaboradores tiveram em meio a crise, e diante dos dados obtidos, 70% dos participantes tiveram algum tipo de motivação para continuar dando o seu melhor, e outros 30% julgaram não ter sentido/pouca motivação diante da situação vivenciada.

**Gráfico 6** – Avaliação referente ao tempo de trabalho na organização

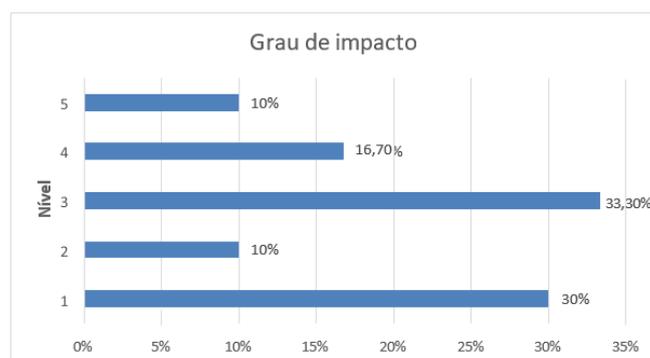


Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Pode-se observar no gráfico 6, diante dos dados obtidos, que 70% dos participantes dessa pesquisa atuam a mais de 1 ano na organização. Isso demonstra já um certo conhecimento e experiência dos colaboradores nas empresas que atuam, portanto é essencial a experiência de empresa para conseguir

entender o mercado em momentos de crise.

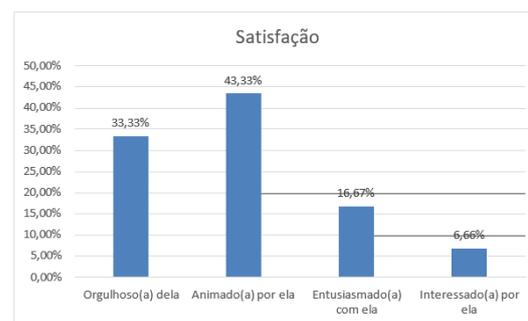
**Gráfico 7** – O impacto da crise nos colaboradores



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

O gráfico 3 demonstra que 70% dos participantes desse estudo sentiram o impacto da crise em suas organizações. Ressalta o quanto que a crise consegue impactar, e muitas vezes atrapalhar no desempenho da equipe.

**Gráfico 8** – Perguntas de satisfação no trabalho por grade.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Diante da elaboração da pesquisa referente a satisfação, o gráfico 8 mostrado a cima, obteve uma média que demonstra que apenas 33,33% dos participantes se sentem realmente satisfeito, e 43,33% concordou parcialmente, 16,67% discordam totalmente e 6,66% discordam parcialmente. Destaca-se a importância da motivação da equipe em meio situações de declínio da organização.

**Tabela 1** Avaliação de como se sentiram durante e a crise.

Questão:	Entrevistados				
	"Tinha medo de ser demitido"	"Insegura"	"Apreensiva"	"Ansioso"	"Amparada"
Descreva como se sentiu em meio à crise vivenciada pela a empresa.	"Tive medo a principio, porém, os gestores da empresa nos passaram segurança. Com alguns meses me sentir segura"	"Angustiaada com o nível maior de preocupação; medo de perder o emprego e, consequentemente, ficar sem renda em um momento tão difícil"	"Me senti desprotegida, no sentido, por eu trabalhar em supermercado, me senti muito exposta, sem possibilidade de trabalhar de casa"	"Me senti exposta sem incentivo da empresa para que eu pudesse trabalhar de forma mais confortável, já que trabalho em supermercado"	"Desmotivada com quase tudo, por que estava com aquela sensação de meio incerto"
	"Com o cenário instável, me senti insegura com o futuro"	"Fiquei desempregada a meses, e quando voltei não tive aumento"	"Com medo de perder o emprego"	"Angustiaada"	"Como todos um pouco insegura, mas a empresa sempre tentou transmitir segurança"

A tabela 1 relata o sentimento dos colaboradores em meio a situações vivenciada na crise, é nítido o impacto da crise nos colaboradores, um dado preocupante. É de se destaca-se a

importância da compreensão humana da organização com seus colaboradores, entender o comportamento da equipe faz identificar o nível de qualidade nas atividades exercidas por eles.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer desse estudo, observa-se que a crise é capaz de trazer consequências ao comportamento humano dos colaboradores nas organizações. Quando se refere-se a crise, automaticamente as pessoas associa ao desemprego, ao medo, a insegurança, retrata sempre algo negativo para seu pessoal, desta forma, se faz fundamental nas empresas, o conhecimento e a especialização de uma liderança.

Diante dos objetivos apresentados no trabalho, tem-se o perfil sociodemográfico dos participantes. A pesquisa relata um público jovem, e se destaca a imposição do gênero feminino, em conseguir expor sua situação passada nas organizações que atuam.

A identificação dos fatores da gestão de crise está aliada a se comprometer com as pessoas diante de qualquer situação no meio

organizacional, a importância da motivação em meio um declínio é essencial para manter-se em uma constância, desta forma se faz necessário a representação de uma liderança em qualquer seguimento. Com dados levantados, a crise conseguiu impactar de alguma forma mais de 70% dos participantes desse estudo, um dado preocupante.

Portanto em meio as dificuldades que uma empresa passa diante de uma crise, se faz necessário entender o comportamento dos colaboradores, pois insegurança pode levar a um baixo aproveitamento daqueles que são essenciais para a volta por cima. O comportamento organizacional e gestão de pessoas andam lado a lado para identificação desses fatores, entende-se o comportamento para treinar de forma mais coerente e qualificado os colaboradores.

Como limitação da pesquisa pode-se destacar o prazo limitado para coleta dos dados, assim como a quantidade de respondentes, na qual sugere-se para pesquisas futuras, um maior prazo para abrangência ampliada dos respondentes.

A contribuição deste estudo inicialmente ajuda na compreensão de identificação por meio do desempenho dos colaboradores em meio as suas atividades e produção. Neste sentido, é de grande importância a colocação de uma empresa que procura entender como está funcionando o psicológico dos seus funcionários, uma vez que se sabe a importância da saúde mental nesses momentos de crise.

## REFERENCIAS

BAUMAN, Z., & Bordoni, C. (2016). Estado de crise. Editora Schwarcz-Companhia das Letras.

BERRETA, M. F. ; DE FRANCISCO FERNANDES, Leila. PESSOAS E ORGANIZAÇÕES. Revista Diálogos Acadêmicos IESCAMP, v. 2, n. 1, p. 9-19, 2019.

CARDIA, W. Crise de imagem e gerenciamento de crises. Mauad Editora Ltda, 2015.

**Comportamento Organizacional e Gestão de Pessoas.** ESAB, 2016. Disponível em: <https://esab.edu.br/comportamento-organizacional-e-gestao-de-pessoas-lato-sensu-a-distancia/> Acesso em: 07 de dezembro de 2021.

CORNELISSEN, Joep. Corporate communication: A guide to theory and practice.

Sage, 2020.

DA SILVA, E. L.; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. UFSC, Florianópolis, 4a. edição, v. 123, 2005.

DEMO, P. (2004). Pesquisa e informação qualitativa: aportes metodológicos. 2.ed.

Campinas, SP: Editora Papirus, 135p. ISBN 85-308-0624-7

DUTRA, J. S. Competências: conceitos e instrumentos para gestão de pessoas na empresa

moderna. São Paulo: Editora Altas, 2004.

FERREIRA, V. C. P. (2001). Gestão com pessoas. FGV Editora.

FEARN-BANKS, K.. Crisis Communication: a review of some best practices. In:

Handbook of Public Relations. Thousand Oaks: Sage Publications, 2001. p. 479-480

GASALHA, J. M. (2017). A nova gestão de pessoas. Saraiva Educação SA.

GIL, A. C.. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

GOODE, W. J.; HATT, P. Métodos em Pesquisa Social. São Paulo. Companhia Editora Nacional, 1979.

GUEDES, T. A. et al. Estatística descritiva. Projeto de ensino aprender fazendo estatística, p. 1-49, 2005.

JOHANN, S. L. (2017). Comportamento organizacional. Saraiva Educação SA.

KNAPIK, J. (2008). Gestão de pessoas e talentos. Editora Ibepex

LAKATOS, E. M. ; MARCONI, M. A. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 1993.