

## **NAL COMO FERRAMENTA AO DESENVOLVIMENTO DOS NEGÓCIOS: O COMPORTAMENTO DAS EMPRESAS ANTES E DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19 COM FOCO EM SERRALHERIA.**

Lara Schellmann Pinto<sup>1</sup>,

Graduando do Curso de Pedagogia da Faculdade Multivix - Campus de Serra

### **1. INTRODUÇÃO**

O clima organizacional condiz com o conjunto de fatores mensuráveis a respeito do ambiente de trabalho em um negócio qualquer, o qual tem sido alvo de inúmeras discussões dado o fato dos impactos que ele gera ao alcance do sucesso pretendido, e que dizem respeito ao comportamento do quadro funcional inserido no âmbito ocupacional de uma organização.

Neste contexto, para além da série de condicionantes já existentes que englobam a estruturação do clima organizacional, a pandemia do COVID-19 trouxe uma série de impactos socioeconômicos os quais tomaram base também nas questões trabalhistas, e assim, modificaram de forma muito expressiva e preocupante, a questão comportamental de funcionários, dos negócios e das empresas afetando diretamente o clima organizacional.

A partir desta realidade, este estudo com a premissa de apresentar e desenvolver-se à disciplina de estágio do curso de administração desta instituição acadêmica, também impactado pela referida pandemia, tratou de evidenciar as características do clima organizacional antes e durante o período pandêmico, tendo em vista a impossibilidade de se executar o estágio de forma presencial.

Sendo assim, fez-se por meio de uma revisão de literatura sobre a temática proposta em adendo a execução de uma pesquisa aplicada direcionada por meio de um questionário voltado ao segmento da serralheria, dado o fato de que um dos seus integrantes trabalha efetivamente neste setor, podendo então oportunizar respostas adequáveis ao que se pretende

### **1.1. JUSTIFICATIVA DO TEMA**

O ambiente de trabalho sempre foi alvo de estudos tendo em vista que envolve uma série de aspectos positivos e negativos capazes de influenciar o sucesso de um negócio, os quais se fundamentam em fatores organizacionais internos e externos, como também pertinentes à subjetividade de cada componente do seu quadro funcional.

Diante do que se nota nos campos científicos, publicitários e jornalísticos, a empresa que mantém seu clima organizacional em níveis suficientemente capazes de motivar seus colaboradores e com isso, promover produtos e serviços de qualidade, inseridos nos conceitos de sustentabilidade, responsabilidade social e inovação tecnológica, conseguem auferir sucessos financeiros, alavancando a imagem de suas marcas, promovendo maior respeitabilidade e longevidade aos seus empreendimentos.

Logo, justifica-se a escolha do tema pelo fato de se tratar de um assunto vanguardista, o qual foi potencialmente afetado pelas consequências da pandemia do Covid-19, resultando em agravos críticos à socioeconômica global, e para tanto, torna-se relevante ao aprofundamento de futuros profissionais da administração.

Compreende-se que o tema é importante pois além de fornecer ganhos acadêmicos aos seus pesquisadores, engloba-se também como um assunto de ordem social, portanto, valoriza a leitura a respeito de algo inerente a sociedade como um todo, podendo inclusive servir de base para estudos futuros neste universo.

## **1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA**

A temática escolhida engloba o fenômeno do clima organizacional e sua relevância à obtenção de sucesso das empresas, o qual foi diretamente impactado pelas consequências da pandemia do COVID-19 a partir de 2020, perpetuando-se no corrente ano. Assim, este estudo se limitou aos assuntos clima organizacional e pandemia do COVID-19.

## **1.3 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA/HIPÓTESE**

Tomando-se como base a importância do clima organizacional ao sucesso de um negócio, como também, os impactos que a pandemia do COVID-19 trouxe às empresas em diversos contextos, fundamentando-se na proposta de se ampliar os conhecimentos sobre estes e suas relações, este estudo estabeleceu como seu elemento diretriz o seguinte problema de pesquisa: Como se estabelece o comportamento de um negócio a partir do clima organizacional e como esse foi afetado pela pandemia do COVID-19?

Como hipóteses a estes questionamentos, pode-se afirmar de antemão, que um bom ambiente sempre favorece qualquer coisa, o que no trabalho é essencial para que as atividades possam fluir de forma dinâmica ao atendimento de metas e objetivos. A partir disto, também é óbvio, que o ambiente organizacional é edificado de forma gradual, temporal e com base em fatores intrínsecos e extrínsecos tanto à cultura da empresa, quanto ao de seu quadro funcional dando forma ao clima como um todo, e assim considera aspectos como infraestrutura, segurança, valorização, limpeza, dentre outros.

No que se refere aos impactos da pandemia do COVID-19, hipoteticamente respondendo-se à questão norteadora, também se faz possível afirmar que o medo, a insegurança, o desconhecido são fatores que afetam o psicológico de qualquer pessoa, claro que em divergentes níveis, mas que são capazes de alterar comportamentos. Portanto, diante de uma crise sanitária, política e econômica desconhecida pela maior parte da população contemporânea, é passível afirmar-se que o clima organizacional das empresas tenha sido afetado.

Pessoas temem a contaminação, as dificuldades ao tratamento paliativo, à necessidade de internações em momentos em que a saúde pública e privada no país está no limite, a crise econômica que vêm promovendo o desemprego, as falências das empresas, a diminuição de suas condições sociais, a vulnerabilidade social que trouxe maior violência, a fome, as questões sanitárias, a falta de emprego e de oportunidades no mercado de trabalho, as lacunas na educação, dentre outras tantas, que impactam o desenvolvimento da nação como um todo. Ou seja, indiferentemente as causas, de alguma forma o clima organizacional é afetado com a crise do covid-19.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo geral**

Estudar o clima organizacional como ferramenta estratégica ao desenvolvimento de um negócio, verificando os impactos a ele causados pela pandemia do Covid-19.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Conceituar o clima organizacional e suas características;
- Pesquisar como o clima organizacional corrobora no desenvolvimento de um negócio;
- Discorrer sobre o segmento de serralherias;
- Identificar os impactos ao clima organizacional dados pela pandemia do Covid- 19, apresentando-se soluções para sua melhoria.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

Este trabalho segundo as orientações de Gil (2009) e de Lakatos e Marconi (2010) está embasado em duas classificações. A primeira é de uma pesquisa de cunho bibliográfico uma vez que se embasou em uma revisão de literatura dada sobre materiais científicos publicados sobre o tema clima organizacional e

os impactos da pandemia do COVID-19 sobre o mesmo. A segunda, por sua vez, se classifica como pesquisa aplicada considerando-se que conduz um questionário direcionado à um indivíduo do alto escalão hierárquico de uma empresa com vistas a se apurar a respeito dos objetivos propostos.

Seguindo-se as menções dos autores estudados a respeito da metodologia científica, o estudo tem, portanto, objetivos descritivos exploratórios dado o fato de intencionar discorrer sobre o fenômeno escolhido baseados na revisão de literatura, explorando-se situações do cotidiano fundamentados nas respostas do questionário direcionado. Possui ainda, uma abordagem de natureza qualitativa, uma vez que teve como objetivo analisar o contexto subjetivo do fenômeno, e assim se atenderem os objetivos e solucionar-se o problema norteador.

## **2.2 TÉCNICA PARA COLETA DE DADOS**

A técnica para a coleta de dados se estruturou sob duas formas: a primária pertinente às respostas do questionário e; a secundária obtida pelas análises dos materiais científicos publicados angariados em uma revisão de literatura.

## **2.3 FONTE PARA COLETA DE DADOS**

Dando-se sequência ao acima exposto, inicialmente o estudo concebeu a revisão de literatura por meio de materiais físicos e digitais, retirados da biblioteca institucional e de bases de *sites* para periódicos acadêmicos e revistas especializadas, dentre outras fontes científicas de suma importância, dando-se destaque às literaturas de autores renomados da área da Administração, tais como Chiavenato, Gil, Ibanez, Martins, Robbins e outros. Apoiando-se nas literaturas analisadas, elaborou-se o questionário direcionado, cujas respostas em adição às observações do cotidiano vivenciado por um dos seus pesquisadores atuantes no segmento escolhido, promoverá a estruturação do capítulo denominado por Análise e Discussão e evidenciação das conclusões.

## **2.4 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA PESQUISADA**

As amostras literárias se caracterizaram nos temas clima organizacional, pandemia do COVID-19 e, impactos desta ao mesmo. A empresa estudada com o código de atividade econômica voltado ao estabelecido para “serralherias”, está registrada com a razão social “Jenifer Priscila Gonçalves Vieira” sob o CNPJ n. 31.054.656/0001-10, e localiza-se na cidade de Aimorés em Minas Gerais. Nesta, será aplicado o questionário direcionado ao indivíduo responsável pela gestão da serralheria, dentre o mês de julho de 2021, o qual está dividido em duas seções, sendo a primeira pertinente à identificação de dados pessoais e a segunda, relativa à uma entrevista que busca identificar por meio de 18 questões, aspectos sobre o clima organizacional na empresa, antes e durante a pandemia do COVID-19.

## **2.5 INSTRUMENTO PARA A COLETA DE DADOS**

Os instrumentos usados condizem com a revisão de literatura baseada em materiais físicos e digitais, como também no questionário direcionado, e nas observações de um dos pesquisadores deste estudo que atua como encarregado há 16 anos na empresa pesquisada.

## **2.6 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS**

As publicações angariadas foram inicialmente lidas a partir de seus resumos e sumários, para então serem selecionadas as que eficazmente trouxessem embasamento ao referencial teórico e com isso, à estruturação do questionário, devidamente compiladas em conformidade com os objetivos específicos elencados de forma a subsidiar os subcapítulos teóricos, bem como ao questionário, cujas respostas analisadas em comunhão as experiências vivenciadas por um dos pesquisadores deste estudo e as referências usadas, serão apresentadas em gráficos e tabelas confrontados com o material usado na revisão de literatura.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 O CONCEITO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

O clima organizacional é a qualidade apresentada por um ambiente que engloba um negócio, sendo esta mensurável de forma direta e indireta, se fazendo perceber pelo comportamento do seu quadro funcional, e como tal, reflete o estado de ânimo, motivação e satisfação dos funcionários em um determinado momento. Portanto, se associa com aspectos internos de uma empresa somados à atmosfera psicológica e as características estruturais de uma organização (CHIAVENATO, 2006; ROBBINS, 2006; LUZ, 2005 apud BARROS e MELO, 2016).

Ainda procurando-se conceituar clima organizacional, Chiavenato (2006) expõe tratar-se do ambiente humano que constitui um negócio e suas relações e interações entre metas e objetivos empresariais, pessoais e profissionais. Sendo assim, é um assunto de suma relevância às gestões organizacionais pois se constituem no bem-estar dos negócios a partir da satisfação de seus atores atuantes, cujo resultado impacta positiva ou negativamente nos resultados, podendo ser estruturado de forma a conceber vantagens no acirrado mercado contemporâneo cada dia mais competitivo. Logo se estabelece, a partir da experiência coletiva do cotidiano de uma empresa por meio de valores e crenças que se compartilham e influenciam comportamentos, tendo segundo Fernandes e Zanelli (2006), o objetivo de estabilizar e equilibrar o grupo em seu ambiente laboral.

Com base nos estudiosos renomados, Flores (2016, p.1) complementa o entendimento para clima organizacional como sendo a reunião de hábitos e crenças preestabelecidas por intermédio da cultura organizacional, seus valores, normas e atitudes experimentadas no cotidiano por todos os componentes que atuam em uma mesma empresa. Para o autor o clima organizacional integra o “DNA da empresa, influenciando o *modus operandi*, e se assemelha as características particulares e comportamentais dos altos executivos, proprietários e lideranças”.

Neste contexto, importante também definir-se cultura organizacional, a qual segundo Gareth (2010) relaciona-se com o conjunto de valores e normas estabelecidos pelos proprietários de uma empresa, que são compartilhados com todos os membros que dela participem e que controlam deste modo, as interações destes com o universo organizacional em todas as suas possibilidades. Ou seja, como complementado por Dubrin (2006), com as questões administrativas, comerciais e operacionais, as quais são definidas em estatutos, regulamentos, manuais dentre outros documentos, e que comumente se moldam com base na personalidade do fundador do negócio.

Toda e qualquer empresa apresenta uma cultura específica, que pode ser ou não similar à culturas de outros negócios, tendo em vista tratar-se de um padrão de assuntos compartilhados entre um grupo, os quais para GIL (2014), direcionam a forma de se atuar e de se resolverem problemas, propiciando uma adaptação interna e externa das pessoas que atuem em uma mesma organização, cuja complexidade se alicerça também nas crenas, pressuposições, metáforas, mitos, histórias, ideais e comportamentos de cada qual. Sendo assim, importante compreender-se que:

Embora a cultura organizacional tenha certos pontos de intersecção com a satisfação no trabalho, ela pode ser caracterizada como um termo descritivo, se referindo à forma pela qual os funcionários percebem as características da cultura da empresa, já a satisfação se distingue como um termo avaliatório, pois se refere à maneira como os colaboradores se sentem em relação às expectativas da organização, às práticas de recompensas e outros aspectos (ROBBINS, 2006, p. 499).

Isto significa que a cultura organizacional direciona os comportamentos no ambiente de trabalho criando o clima organizacional, uma vez que influencia a postura de todos os envolvidos e potencializa o cotidiano das empresas. Neste sentido, Luz (2005 apud BARROS e MELO, 2016) ressalta que a cultura de uma empresa, para além do já discorrido, fomenta as atribuições de cada colaborador, as formas de recompensas e punições trabalhistas, os modelos de relacionamento entre empresa x fornecedores e negócios x clientes, o estilo de liderança demandada, o processo de comunicação interno e externo, para além dos aspectos de *marketing*, padrão arquitetônico e de *layouts*. Deste modo, a cultura é a causa, e o clima, a consequência, este último caracterizado como um fenômeno temporal e intangível.

O clima em um ambiente de trabalho se estabelece gradualmente através das primeiras ações e decisões tomadas pela gestão executiva, bem como, pelo seu comportamento, os na busca incessante de se ter qualidade no ambiente de trabalho e na produtividade, influenciadas também por fatores motivacionais que engajem e responsabilizem os colaboradores no melhor desempenho de suas tarefas, resultando positivamente no pessoal e profissional de cada um, na formação de equipes concisas e no alcance de resultados positivos (LIMA; LEUCH e BUSS, 2016).

Para os especialistas do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE (2017, p.1) “o clima organizacional é um retrato da realidade da empresa e influencia a produtividade”, logo, requer o uso de determinados instrumentos que visam mantê-lo de forma positiva nos ambientes laborais, e possibilitar empreender-se um caminho de crescimento sustentável, habilitando as pessoas a liderarem de forma coesa, sensata e dentro dos princípios da administração e da gestão, os desafios do cotidiano empresarial.

Uma vez conceituado o clima organizacional, coube ao subcapítulo subsequente, discorrer a respeito dos impactos deste nos negócios.

### 3.2 OS IMPACTOS DO CLIMA ORGANIZACIONAL NOS NEGÓCIOS

Tendo em vista que o princípio da construção do clima organizacional se faz por meio de pessoas, há de se refletir a importância destas no contexto organizacional, cuja administração para Costa e Taniguchi (2009) e Chiavenato (2016) é uma ferramenta de suma relevância, pois engloba compreender-se necessidades, identificar competências, desenvolver habilidades, reter talentos e incentivar o crescimento contínuo.

Corroborando com isto, nota-se nas literaturas de Costa e Taniguchi (2009), Gil (2014), Barros e Melo (2016) e de Chiavenato (2016), que a constante transformação mercadológica que impõe adaptações tanto às empresas quanto aos profissionais dados os avanços tecnológicos e a globalização, demanda uma gestão de recursos humanos que seja capaz de manter por meio de multiprofissionais, vantagens competitivas a qualquer negócio. Para tanto, cabe a este setor avaliar capacidades, ferramentas de trabalho, cargas horárias, benefícios, metas e desafios, estilos de lideranças e comportamentos no geral. Tudo como forma de influenciar o clima organizacional em níveis satisfatórios ao alcance de objetivos de um negócio.

Sob este aspecto, Chiavenato (2016), expõe que a organização tem que ter uma visão sistêmica dos seus negócios também com base nos seus recursos humanos, haja vista que estes configuram como um aporte mensurável, ativo e que provoca discussões a respeito de estratégias e tomadas de decisões mais assertivas em prol de eficiências e eficácias ao sucesso pretendo, o que para autores como Dubrin (2006), Fernandes e Zanelli (2006), Robbins (2006), Costa e Taniguchi (2009) e Gil (2014) denota que o capital humano em tempos presentes, deve ser visto como parceiro no impulsionamento das metas e objetivos organizacionais e na expectativa de retornos positivos, estruturados pelo clima do ambiente de trabalho como um todo.

Contudo, Flores (2016) observa que o capital intelectual precisar ser continuamente motivado, e assim, demanda atenção ao perfil cultural de cada indivíduo, sua proatividade e colaboração nos processos gerenciais, suas inter-relações pessoais, a segurança no local de trabalho, e o *layout* adotado, que

reunidos promovem um ambiente psicologicamente saudável e com isso, um clima organizacional em níveis tidos como ideais.

A satisfação no trabalho é de acordo com diversas literaturas e estudos, oriunda de aspectos diversos, a qual afeta o desempenho funcional de um negócio, e que se estrutura pela motivação existente em cada um dos seres humanos, com variáveis que levam em conta fatores subjetivos e coletivos embasados nas necessidades de cada pessoa (COSTA e TANIGUCHI, 2009; GARCIA, 2011; MOURA, 2013; FLORES, 2016; LIMA; LEUCH

e BUSS, 2016; SEBRAE, 2017).

Para Chiavenato (2016), a motivação deve ser compreendida e moldada pelas gestões, como ponto de apoio para que se potencializam a se alavanquem a satisfação, onde o papel do gestor consiste em conhecer o potencial de cada subordinado, suas necessidades, sonhos e expectativas de crescimento, e deste modo, extrair do ambiente de trabalho, condições que possam edificar o clima organizacional adequado.

Se faz fundamental que os gestores tenham conhecimento sobre as Teorias de Motivação elucidadas por Maslow, McGregor, Herzberg e Vroom, como destacam Barros e Melo (2016), isto devido ao fato de que fatores motivacionais se edificam diante de aspectos intrínsecos e extrínsecos de cada pessoa e de cada cultura organizacional, que concomitantemente, quando reunidas direcionam os aspectos do clima organizacional. Dentre estes, fatores higiênicos, morais, éticos e afetivos também devem ser considerados, tendo em vista que dão base à construção cidadã.

Contextualizando com estes fatores acima comentados, os estudos de Garcia (2011) e Moura (2013) conduzidos no exterior denotam expressivamente que fatores higiênicos e ambientais têm se mostrado expressivamente relevantes nas questões da satisfação pessoal e profissional, interferindo significativamente na construção e manutenção do clima organizacional.

Diante disto, o clima organizacional como já mencionado pode ser medido o que

se torna imprescindível dados os seus impactos, cujos resultados demonstram a realidade de uma empresa, que se negativos, podem ser modificados, e se positivos, mantidos e melhorados de forma progressiva. Esta avaliação pode ser periódica e indica o grau de satisfação dos colaboradores sob diverges aspectos do negócio, os quais englobam cultura da empresa, políticas de recursos humanos, modelos de gestão, posturas de lideranças, valorização do profissional, questões de comunicabilidade, dentre outros, que dentro de cada necessidade podem ou não sofrer as devidas intervenções (FLORES, 2016).

Buscando orientar as micro e pequenas empresas, o SEBRAE (2017) disponibiliza em sua plataforma digital, um instrumento de apoio gerencial com vistas a munir de informações aos gestores quanto a relevância e a estrutura de pesquisa sobre clima organizacional e que se alicerça em aspectos como condições de trabalho, cooperatividade, remuneração, gestão, equidade de tratamento e, orientação para o desempenho profissional. Segundo este órgão, a apuração do clima organizacional é cada vez mais importante, uma vez que o ser humano está sujeito a influências diversas que determinam suas divergentes reações sejam estas racionais e/ou emocionais, e que afetam o ambiente de trabalho de forma direta, impactando desempenhos e alcances de metas e objetivos empresariais.

Tendo-se analisado o clima organizacional e também seus impactos aos negócios, na busca desse atenderem os objetivos propostos, o subcapítulo a seguir tratou de discorrer sobre o segmento de serralherias e suas características, evidenciando-se como a mesma se comporta com relação ao clima organizacional.

### **3.3 O SEGMENTO DE SERRALHERIAS**

A serralheria é a empresa que fabrica itens de metais como ferro e alumínio, e que para tal envolve diferenciados processos operacionais para além de realizar serviços de polimento e pintura em elementos fabricados com estes materiais. Tem como principais peças a aquelas destinadas à construção e manutenção civil como portões, grades, janelas, telas, esquadrias, prateleiras, dentre outros, onde o serralheiro também executa elaboração de projetos e *designs*. Este segmento

integra o setor da economia secundária, classificada no ramo industrial, sendo que em grande parte trabalha sob encomenda (SEBRAE - ES, 2006).

O segmento de fabricação de artigos de serralheria, com exceção às esquadrias, enquadra as empresas no Sistema Simples Nacional, comumente concebido por se tratar de Microempresas Individuais sob o Código de Atividade Econômica – CNAE n. 2542- 0/000 que compreende o seguinte: a) fabricação de cadeados, fechaduras e guarnições; b) ferragens para construção, para móveis, bolsas, malas; c) dobradiças, trincos, lâminas para chaves, etc.; d) fabricação de conexões, joelhos, luvas e outros artefatos para encanamentos confeccionados em serralherias e; e) fabricação de artefatos diversos de serralheria e caldeiraria leve (PORTAL CONTÁBEIS, 2020).

De acordo com a Comissão Nacional de Classificação – CONCLA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021), a fabricação de esquadrias se enquadra no CNAE n. 2512-8/00 pois é um subgrupo das indústrias de transformação responsáveis pela fabricação de produtos de metal exceto máquinas e equipamentos, que engloba estruturas metálicas e obras de caldeiraria pesada, bem como suas instalações para pessoas físicas. Serviços neste sentido prestados para pessoas jurídicas classificam-na no CNAE N. 4330-4/02 como subclasse de serviços especializados para a construção e obras de acabamento.

As serralherias são regidas em conformidade com a Lei Complementar n. 123/06 que instituiu o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, republicada pela Lei Complementar n. 139/11, alterando alguns dispositivos das Leis n. 8.212 e 8.212 de 1991, da Consolidação das Leis Trabalhistas -CLT de 1943, da Lei n. 10.190 de 1990, da Lei Complementar n. 63 de 1190, revoga as leis n. 9.317 de 1996 e n. 9.841 de 1999 (BRASIL, 2006; 2011).

Para além das legislações informadas, o segmento de serralheria deve ter base na Lei. n. 8.078/90 relativa ao Código de Defesa do Consumidor e na Lei Municipal da cidade em que estiver estabelecida. Também requer registro na Junta Comercial Estadual, na Secretaria da Receita Federal para classificação

do Código Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), na Secretária Estadual da Fazenda (SEFAZ) para impostos e taxas, na Prefeitura Municipal para obtenção do alvará de funcionamento, no enquadramento Sindical Patronal, no Corpo de Bombeiros e na Caixa Econômica Federal para os processos da Conectividade Social - INSS e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) (SEBRAE-ES, 2006).

Segundo a fonte acima, se faz necessário ter conhecimento técnico e experiência para gerir este tipo de negócio, e assim ter cursos na área como os fornecidos por exemplo pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) espalhados em todo o território nacional, bem como cursos ofertados pelo SEBRAE voltados a administração e gestão de negócios, se fazendo interessante a participação de eventos do setor que ocorrem em diversos períodos do ano também pelo país afora.

As serralherias devem ser estruturadas sob um plano de negócios que avalia o mercado, a viabilidade financeira, e o quadro funcional, sendo o segmento de alta competitividade, o que demanda qualidade, preços acessíveis, bom atendimento e assessoria técnica como fatores que impulsionam o sucesso do negócio, mesmo porque se trata de um setor que cresce paralelamente ao da construção civil. A localização deve ser de fácil acesso e visualização, tendo espaço para adequar almoxarifado e estoques de materiais, máquinas, equipamentos e acessórios e, escritório, alicerçando-se sempre no Plano Diretor Urbano (PDU) de cada município nacional, sendo que o ambiente de trabalho deve ser arejado, bem iluminado e ter garantias de segurança adequadas de acordo com as Normas Brasileiras de Regulamentação (NBRs) para tal (SEBRAE-ES, 2006).

Ainda de acordo com os especialistas do SEBRAE-ES (2006), os investimentos giram em torno de R\$ 30.000,00 – valores estes estimados à época da elaboração da ficha técnica disponibilizada por este órgão-, todavia são variáveis pois consideram fatores intrínsecos e extrínsecos ao que se pretende, o que inclui aspectos mercadológicos, tendo ainda um quadro funcional que também diverge em quantidade, mas que comumente se aproxima de 5 a 7 funcionários. O raio de ação de uma serralheria também varia e depende muito da gestão de cada

negócio tanto no processo de fabricação quanto no da prestação de serviços de manutenção.

Como todo negócio, o segmento demanda um planejamento contábil, uma vez que como exposto por Andrade (2014), as serralherias enquanto microempresas, para que se desenvolvam economicamente, necessitam das informações da contabilidade como ferramenta de gestão às estratégias adotadas para organização, visão da saúde financeira, direcionamento, expansão e investimentos.

Indo ao encontro da relevância da contabilidade também ao setor das serralherias, pode-se citar que:

Com o significativo aumento de competitividade que vem ocorrendo na maioria dos mercados, sejam industriais, comerciais ou de serviços, os custos tornam-se altamente relevantes quando da tomada de decisões em uma empresa. Isto ocorre, pois, devido à alta competição existente, as empresas já não podem mais definir seus preços apenas de acordo com os custos incorridos, e sim, também, com base nos preços praticados pelo mercado em que atuam (MARTINS, 2008 apud FERNANDES, 2012, p. 15).

Tomando por base a concepção realista acima citada, no Brasil, de acordo com os estudos de Novais (2020) havia segundo dados do DATASEBRAE no mês de março do mesmo ano da pesquisa, 77.171 empresas do ramo de serralheria cadastradas, das quais, 85% eram MEIs. Este indicativo segundo o mesmo pesquisador evidencia o empreendimento de forma menos burocrática no setor nacional, haja vista a competitividade consolidada existente no mercado nacional. Ainda o mesmo autor verificou que grande parte das serralherias estão concentradas na Região Sudeste do país, o que se explica frente ao úmero populacional que a mesma detém.

Infelizmente o quantitativo de artigos científicos voltados ao segmento das serralherias é algo ainda muito escasso, e quase todos direcionados para estudos de caso com fundamento nas questões contábeis ou de engenharia mecânica uma vez que o setor trabalha com diversas máquinas e equipamentos. Todavia, na busca de se evidenciar a questão do clima organizacional neste segmento específico, verificou-se na literatura de Vizentin (2016), aspectos relativos à questão da Segurança do Trabalho, que neste ramo, é imprescindível,

e que dentro deste quesito básico, segue Normas Específicas, a obrigatoriedade do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), que dá atenção aos atos e condições inseguros condutores de acidentes, e a relevância de treinamentos sobre o tema, em adendo à implementação de treinamentos continuadas sobre fabricação e manutenção inerentes, frente aos avanços tecnológicos crescentes deste século XXI.

Ainda neste contexto, também se evidenciou em Ribeiro (2011), questões que impactam no clima organizacional de serralherias, tais como aquelas pertinentes ao conceito de Saúde Ocupacional, Meio-Ambiente e Segurança do Trabalho (SMS). Com referência ao meio-ambiente, o pesquisador trata de temas como riscos ambientais físicos, químicos, e biológicos e também ergonômicos, os quais afetam as relações de trabalho e impactam no clima organizacional.

Mediante o até aqui exposto, o próximo subcapítulo visando atender o objetivo principal deste estudo, teve por incumbência relatar a respeito da pandemia do COVID-19 e seus impactos no clima organizacional.

### **3.4 A PANDEMIA DO COVID-19 E SEUS IMPACTOS NO CLIMA ORGANIZACIONAL**

COVID-19 é a denominação da doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, pertencente à família de vírus causadores de infecções respiratórias, e que apresenta quadros clínicos assintomáticos à respiratórios graves, dos quais, muitos ao desenvolverem a doença demanda atendimento hospitalar especializado, usando-se de suporte ventilatório, sendo grupos de riscos pessoas acima de 60 anos, e aquelas com doenças crônicas como cardiovasculares, respiratórias, diabetes, cânceres e distúrbios imunológicos (MINISTÈRIO DA SAÚDE, 2020).

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto da COVID-19 representa uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, e mediante a sua proliferação, em março do mesmo ano, se caracterizou como uma pandemia mediante a velocidade e forma de sua dissipação, a qual, por sua vez, tem se apresentado dramática e assustadora tanto pelo número de infectados, quanto pela quantidade de óbitos, alterando de forma potencializada, as estruturas

socioeconômicas globais deste século XXI, atingindo países de primeiro mundo, bem como os de desenvolvimento e subdesenvolvidos em larga escala em nível mundial (GIMENES, 2020; (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OPAS/OMS, 2020).).

Os impactos socioeconômicos de acordo com os informes da OPAS/OMS (2020) têm como aspectos a surpresa do surgimento desta doença de alta poder de infecção, que demanda uma o seguimento de uma série de recomendações clínicas de cunho higiênico, somadas ao distanciamento de 1,5 entre as pessoas e o isolamento social por períodos que vão de 15 dias no mínimo, intuindo-se a minimização da contaminação em massa, e que foi responsável por afetas os âmbitos social, político, financeiro, cultural das nações, trazendo à tona, escancarando e aumentando exponencialmente as desigualdades sociais (CONTI, 2020).

Para o autor acima, em comunhão às concepções de Minowa et al (2020), a crise do COVID-19 é tripla, tendo em vista que envolve a economia, o contexto sanitário e o comportamento da sociedade diante da mesma, o que resultou na falência do sistema capitalista em nível global, desvelando a necropolítica, o racismo e as desigualdades, valorizando a saúde e as ciências, por tempos deixadas em planos inferiores. As consequências da pandemia foram responsáveis por enaltecer os problemas sociais e econômicos que obrigam os sistemas de saúde e os governos ao redor do planeta, ao enfrentamento de uma crise nunca anteriormente vivenciada, gerando inúmeras discussões e divergências quanto à sua prevenção e controle, todas com base em interesses políticos como exposto por Ibanez (2020) e que conduziram a desaceleração intensa do desenvolvimento e da economia mundial, resultando no crescimento da incerteza quanto ao futuro, o que no Brasil tem se feito muito latente.

Vê-se que em nosso país, graves crises político econômicas que conduziram ao aumento do desemprego, à recessão potencial, ao fechamento de empresas, inflando o já conturbado sistema de saúde público nacional que não comporta o volume de pacientes e tem deficiência de multiprofissionais para lidar com tal realidade. Logo, a pandemia alterou os gastos públicos mediante a necessidade urgente de implementação de medidas para suportar os impactos, as quais não

têm sido suficientemente capazes de solucionar os problemas sociais, e ainda promoveram aglomerações não recomendadas, bem como avolumaram o problema econômica derivado das crises políticas vivenciadas nos últimos anos (CONTI, 2020; IBANEZ, 2020; MINOWA et al, 2020).

Logo, diante da realidade, o âmbito mercadológico foi altamente afetado, modificando o cotidiano humano, embutindo inseguranças, inquietações, e temores que modificaram as realidades demográficas, sociais e ainda as estratégias humanas, políticas e científicas para sua contenção (FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ, 2020).

Considerando-se os impactos discorridos decorrentes da crise global pandêmica, como também o foco deste estudo, onde como já visto o clima organizacional se associa ao capital humano usado na estruturação e operacionalidade de um negócio, fica evidente que as empresas diante da pandemia, tiveram que modificar suas estruturas organizacionais afetadas também se contexto ambiental.

O estudo de Tobias (2020) é enfático ao afirmar que a gestão do novo coronavírus vem se tornando algo desafiador para as empresas, obrigadas a tomar medidas mais drásticas para se manterem ativas no mercado obedecendo as recomendações do distanciamento social, tendo como uma opção comum, o trabalho remoto denominado por *homework*.

Também Vieira (2020) conduziu uma pesquisa acadêmica sobre as mudanças do clima organizacional dadas pelas consequências da pandemia do COVID-19 em uma empresa de revestimentos cerâmicos localizada no sul de Santa Catarina, destacando a relevância desta ao sucesso de um negócio. Como resultado a autora identificou os seguintes aspectos demonstrados no quadro 1 segundo respostas de 28 participantes.

**Quadro 1** – Resultados de estudo específico sobre o clima organizacional em uma empresa de revestimentos cerâmicos com enfoque no clima organizacional durante a pandemia do COVID-19.

ITEM ESTUDADO	RESULTADOS OBTIDOS
<p>Infraestrutura –</p> <p>Englobando fatores como limpeza, higienização, uso de álcool em gel, distanciamento, uso de EPIs e, trabalho remoto</p>	<p>A maioria dos participantes convidados atuantes no setor administrativo da empresa estudada, mencionaram que a mesma segue as recomendações, porém nem sempre obtém 100% de respostas positivas, seja por indisponibilidade de kits de higienização e de EPIs, como também pela falta de cuidado dos funcionários na manutenção do distanciamento social, tendo no quesito <i>homeoffice</i> uma liberação sobre escolha para cada funcionário.</p>
<p>Satisfação Hierárquica –</p> <p>Relação dos funcionários com seus superiores, informação, comunicação entre as partes, assim como reconhecimentos de resultados, motivação e bons exemplos</p>	<p>Com relação às informações obtidas pelos superiores hierárquicos diretos, a maioria dos funcionários respondeu que esta continua existente em tempos de pandemia, sendo também grande parte os que responderam à questão do se sentir à vontade para falar abertamente com as chefias. No que tangia ao reconhecimento dos resultados por eles alcançados, também grande parte evidenciou tal ocorrência positivamente, havendo por parte hierárquica incentivos e cumprimento para que se respeitem as recomendações sanitárias e de distanciamento social, onde foram proibidas reuniões fechadas, apertos de mão dentre outros hábitos comuns ao cotidiano anteriormente à crise. Também se nota que a maioria dos entrevistados afirmam que mesmo em tempo de pandemia, a valorização e a motivação se mantêm em níveis tidos como ótimos, todavia, nem todos os superiores imediatos seguem esta estratégia.</p>
<p>Comunicação da empresa –</p> <p>Repassa das informações aos funcionários que possam afetar o trabalho, assim como, o relacionamento entre os setores.</p>	<p>Neste quesito, o pesquisador denota que a comunicação no contexto geral foi mais impactada, porém a empresa comunica a todos os funcionários, decisões importantes a serem tomadas que possam afetar direta ou indiretamente suas atividades, mantendo-se ainda uma comunicabilidade eficaz segundo a opinião da grande maioria destes, dentre os setores da empresa estudada, porém gerando ainda inseguranças em diversos aspectos, como o desemprego que se manifesta como o maior temor durante esta crise.</p>
<p>Sentimentos em relação aos desafios impostos pela pandemia –</p> <p>Relações com o trabalho, com o desemprego, no alcance de metas, sobre a crise sanitária e econômica, e a respeito do psicológico de cada qual.</p>	<p>Referenciando-se questões pertinentes à saúde, as variáveis foram bem interessantes, onde nota-se que a maioria se sente quase sempre seguro neste aspecto com relação as medidas existentes na empresa. Todavia, a maioria se sente inseguro totalmente com relação aos problemas ocasionados pela pandemia no contexto socioeconômico e do autocuidado, uma vez que a doença demanda que cada qual cuide de si para cuidar do coletivo. O estudo também demonstrou que a crise sanitária e econômica do país tem afetado de alguma forma, o psicológico da maioria dos entrevistados, onde também se fez perceber que estes estão deveras preocupados com as questões político-econômicas vivenciadas no Brasil, tendo em vista que estas podem comprometer também seus empregos, o que afeta potencialmente o desempenho de suas atividades e de suas saúdes mentais e emocionais. Em contrapartida este temor ao desemprego é minimizado pelo fato da empresa não ter aderido ao isolamento social e suas quarentenas como no caso da maioria do mercado nacional. Outro fato apurado pelo pesquisador, condiz com as mudanças do cotidiano de cada qual, as quais segundo grande parte dos entrevistados, foi alterada de alguma forma,</p>

	afetando em proporções de pequenas à medias o alcance das metas pré-estabelecidas pela empresa.
Satisfação de trabalho na empresa – Estabilidade, trabalho que executa, ambiente laboral, autonomia, reconhecimento, relacionamento hierárquico, falta de opção de outro emprego, prestígio da empresa, treinamentos, oportunidades de desenvolvimento profissional.	O pesquisador identificou que a opção o trabalho que realizou foi a que mais identifica as razões pelas quais os participantes continuam atuando na empresa estudada, ou seja, denota a satisfação destes com relação as atividades e funções que executam e que forma somadas a opção de possíveis chances de progresso profissional, indicando deste modo, tratar-se de uma empresa que reconhece, retém talentos e investe em seu capital humano. Para além disto, o ambiente de trabalho foi considerado mesmo em tempos de pandemia, como um local que possibilita reconhecimento e crescimento profissional, enfatizando estratégias motivacionais que conduzem a resultados positivos tanto para o profissional, quanto para a empresa.

Fonte: Adaptado pelos autores de Vieira (2020)

As informações acima são relevantes a este estudo, pois condizem com resultados que estruturam o clima organizacional de uma determinada empresa em tempos de pandemia e que puderam direcionar a elaboração do questionário aplicado por esta pesquisa, mesmo porque pelo que se analisou nos estudos de Tobias (2020) e de Vieira (2020), os impactos neste contexto, não vêm sendo tão negativos como o imaginado.

Entretanto, o bem-estar no ambiente de trabalho diante da crise do COVID-19, de acordo com as informações de Calderaro (2021) vem estressando o clima organizacional, principalmente mediante a possibilidade de contágios, sejam estes nos trajetos ou nas próprias empresas, e também frente a possibilidade do desemprego, o que tem afetado a produtividade mercadológica. Logo, estudos indicam que o investimento no bem-estar dos funcionários neste momento pandêmico, tende a gerar aumento no engajamento, na produtividade e na lealdade aos negócios. Como estímulos além do se fazer cumprir as recomendações sanitárias, a empresa deve ofertar um ambiente agradável e seguro, em que seja prazerosa a execução das tarefas, estimular a prática de atividades físicas que podem ser feitas com alongamentos por exemplo, gerar comportamentos respeitosos e estimulantes, adotar medidas mais flexíveis em diversos contextos, e ainda, dar atenção à saúde mental e emocional dos colaboradores.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deste modo, mediante o que se analisou e relatou neste referencial teórico, fica claro que o clima organizacional é relevante para qualquer segmento, e que em tempos de pandemia, requer ainda mais atenção e cuidado das gestões organizacionais, também passíveis às micro e pequenas empresas, como é o caso das serralherias.

## REFERÊNCIAS

BARROS, P.L.; MELO, J.A.M. de. Motivação e clima organizacional: um estudo de caso em uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior do DF. In: **Universitas Gestão e TI**. Brasília, v. 6, n. 2, p. 1-15, jul./Dez. 2016. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/gti/article;view/3877>>. Acesso em 24 de mai.2021.

BRASIL. Lei Complementar n. 1236 de 14 de dezembro de 2006: Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999. Brasília, DF: Presidência da República. **D.O.U. de 15.12.2006, republicado em 31.1.2009, republicado em 31.1.2012 e republicado em 6.3.2012**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LCP/Lcp123.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp123.htm)>. Acesso em 02 de jun.2021.

\_\_\_\_\_. Lei complementar n. 139 de 10 de novembro de 2011: Altera dispositivos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. **D.O.U de 11.11.2011**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp139.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp139.htm)>> Acesso em 02 de jun.2021.

CALDERARO, S. **Bem-estar no trabalho**: entenda a importância e impacto na produtividade. 2021. Disponível em: <<https://instituto.esp.br/site/bem-estar-no-trabalho-entenda-a-importancia-e-impacto-na-productividade/>>. Acesso em 6 de jun. 2021.

CHIAVENATO, I. **Administração geral e pública**, 6ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier. 2006.

\_\_\_\_\_. **Desempenho Humano nas empresas**: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados. 7ª. Ed. Barueri, SP: Manole., 2016.

CONTI, T.V. **Crise Tripla do Covid-19**: um olhar econômico sobre políticas públicas de combate à pandemia. 2020. Disponível em:<  
<http://thomasvconti.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Conti-Thomas-V.-2020-04-06.-Crise-Tripla-do-Covid-19-olhar-econ%C3%B4mico-sobre-as-pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-de-combate-%C3%A0-pandemia.-Texto-para-discuss%C3%A3o.-Vers%C3%A3o-1.1.pdf>>.  
 Acesso em 05 de jun. 2021.

COSTA, A.L.A; TANIGUCHI, K. Clima Organizacional: Uma ferramenta estratégica para o diagnóstico em Recursos Humanos. In: **Revista de Ciências Gerenciais**, n.18, Vol XIII, 2009.  
 Disponível em:<  
<https://revista.pgsskroton.com/index.php/rcger/article/view/2620>>. Acesso em 25 de mai.2021.

DUBRIN, A.J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning 2006.

FERNANDES, A.P. **Custos e formação de preço de venda**: um estudo de caso em uma metalúrgica da região da grande Florianópolis. 2012. 62 P. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Sc. 2012. Disponível em

<

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103724/TCC%20-%20ANA%20PAULA%20FERNANDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.  
 Acesso em 28 de mai.2021.

FERNANDES, K.R; ZANELLI, J.C. O processo de construção e reconstrução das identidades dos indivíduos nas organizações. In: **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v.10, n. 1, Jan./Mar. 2006. Disponível em:<

<https://www.scielo.br/j/rac/a/vGLwXb3Br9q9QRkpsWRK3rw/abstract/?lang=pt>>  
 > Acesso em 24 de mai.2021.

FLORES, R.T. A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas. In: **Revista Digital Administadores.com**. 28 de out. 2016. Disponível em:<  
<https://administradores.com.br/artigos/a-influencia-do-clima-organizacional-nas-empresas-e-nas-pessoas>>. Acesso em 22 de mai. 2021.

GARCIA, E. M. T. Motivação e clima organizacional: o caso do Centro de Formação Profissional de Pedra Badejo. 2011. 85 f. Monografia (Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo). Universidade de Cabo Verde, Calheta, 2011. Disponível em:<  
<http://www.portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/265/1/Motiva%C3%A7%C3%A3o%20e%20Clima%20Organizacional%20-%20O%20Caso%20Centro%20de%20Forma%C3%A7%C3%A3o%20Profissional%20de%20Pedra%20-%20Badejo.pdf>>>  
 >> Acesso em 26 de mai.2021.

GARETH, R. J. **Teoria das organizações**. 6<sup>a</sup> ed. São Paulo; Person., 2010.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2009.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2014.

GIMENES, E. **Ação humana contra o meio ambiente causou a pandemia do coronavírus, diz pesquisador**. 2020. Disponível em:< <https://www.brasildefato.com.br/2020/03/18/acao-humana-contra-o-meio-ambiente-causou-a-pandemia-do-coronavirus-diz-pesquisador>>. Acesso em 05 de jun. 2021.

IBANEZ, P. Geopolítica e diplomacia em tempos de Covid-19: Brasil e China no limiar de um contencioso. In: **Espaço e Economia – Revista Brasileira de Geografia Econômica**. Ano IX, n.18. 2020. Disponível em:< <https://journals.openedition.org/espacoeconomia/13257>>. Acesso em 02 de jun. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Comissão Nacional de Classificação – CONCLA**. 2021. Disponível em:< <https://concla.ibge.gov.br/busca-online-cnae.html?subclasse=2512800&tipo=cnae&versao=9&view=subclasse>>. Acesso em 28 de mai.2021.

LAKATOS, E.M; MARCONI, M. de A. **Fundamentos da metodologia científica**. 7<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2010, 297 p.

LIMA, L.C. dos S; LEUCH, V; BUSS, B.R. A importância da pesquisa de clima organizacional para análise do nível de satisfação dos colaboradores e da estrutura organizacional. In: **Revista Espacios**. Vol. 38, n. 28. 2017. Disponível em:< <http://www.revistaespacios.com/a17v38n28/a17v38n28p13.pdf>>. Acesso em 22 de mai.2021.

LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MARTINS, E. **Contabilidade de custos**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Coronavírus - Covid-19**. 2020. Disponível em:< <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>. Acesso em 05 de jun. 2021.

MINOWA, E. et al. Coronavírus: A falência do sistema capitalista e a defesa radical do SUS. Algumas reflexões sobre a pandemia do COVID-19 e as respostas políticas. In: **Revista Movimento** (online). 16 de mar. 2020. Disponível em:< <https://movimentorevista.com.br/2020/03/coronavirus-falencia-sistema->

capitalista- defesa-radical-sus/>. Acesso em 02 de jun. 2021.

MOURA, M. A. V. **Clima organizacional e motivação dos funcionários da Alfândega da Praia**. 2013. 97 f. Monografia (Licenciatura em Administração Pública e Autárquica). Universidade Jean Piaget de Cabo Verde. Cidade da Praia, 2013. Disponível em:< <https://core.ac.uk/download/pdf/38682714.pdf>>. Acesso em 25 de mai.2021.

NOVAIS, A.G.V. **Análise financeira em uma serralheria atuante no MEI: estudo de caso**. 2020. 27 p. Trabalho de conclusão de curso (Bacharel em Ciência e Economia). Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Universidade Federal de Alfenas. Alfenas, MG, 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE/ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OPAS/OMS. **Folha informativa – COVID-19** (doença causada pelo novo coronavírus). Abril de 2020. Disponível em:< [https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875)>. Acesso em 05 de jun. 2021.

PORTAL CONTÁBEIS. **Ferramentas Simples Nacional (Supersimples) – CNAES e Anexos**. 2020. Disponível em:< <https://www.contabeis.com.br/ferramentas/simples-nacional/2542000/>>. Acesso em 03 de jun.2021.

RIBEIRO, P.S. **Condições de trabalho em pequenas serralherias: uma análise participativa e técnica da ergonomia, saúde e segurança**. 2011. 93 p. Monografia (Especialização em Engenharia de Segurança do trabalho). Departamento de Engenharia Mecânica. Escola de Engenharia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS. 2011. Disponível em:< <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/87362/000910422.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 03 de jun. 2021.  
ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2006.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE – ES. **Serralheria. Ficha Técnica**. 2006. Disponível em:< <http://vix.sebraees.com.br/ideiasnegocios/arquivos/serralheria.pdf>>. Acesso em 01 de jun.2021.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **A importância de um bom clima organizacional na empresa**. 13 de dez. 2017. Disponível em:< <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/a-importancia-do-bom-clima-organizacional-na-empresa,73fe9bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>> Acesso em 02 de jun 2021.

TOBIAS, A.B.G. **Pandemia do novo coronavírus: Comunicação interna, sob a visão da gestão de pessoas, para enfrentamento da crise no Tribunal Regional**

Eleitoral de Santa Catarina. 2020. 33 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Ciências Sociais Aplicadas. Unisul Virtual. 2020. Disponível em:< <http://www.riuni.unisul.br/handle/12345/10556>>. Acesso em 05 de jun. 2021.

VIEIRA, E.A. **Estudo do clima organizacional diante da pandemia do corona vírus no setor administrativo de uma empresa de revestimentos cerâmicos do sul de Santa Catarina.** 2020. 26 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Ciências Contábeis). Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC. Criciúma, SC, 2020. Disponível em

:<

<http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/8032/1/ELISANDRA%20ALBANO%20VIEIRA.pdf>>. Acesso em 05 de jun.2021.

VIZENTIN, V.A.M. **Levantamento e montagem de equipamentos de serralheria – Homemade.** 2016. 92 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia Mecânica). Departamento Acadêmico da Mecânica – DAMEC. Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR. Cornélio Procopio, PR, 2016. Disponível em:< [http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/12846/1/CP\\_COEME\\_2016\\_1\\_31.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/12846/1/CP_COEME_2016_1_31.pdf)>. Acesso em 03 de jun.2021.

## 1. APÊNDICE I

**QUESTIONÁRIO DIRECIONADO**

Este questionário direcionado se objetiva a contribuir na elaboração de um projeto de estágio, pertinente ao Curso de Administração da Faculdade Multivix e foi executado pelos alunos Adelaide de Souza, Elias Calixto Modesto e Iasmin Menegucci Alves.

<b>SEÇÃO 1 – DADOS PESSOAIS</b>	
Idade:	Gênero:
Profissão:	
Função nesta entidade:	
Tempo de casa e tempo na função:	
Já teve experiência na função em outro estabelecimento do segmento? Se sim, por quanto tempo?	
<b>SEÇÃO 2 – ENTREVISTA</b>	
1. Há quanto tempo a serralheria se encontra no mercado?	
2. Quantos funcionários ela possui?	
3. Como você enxerga o <i>layout</i> desta empresa?	
4. Como é a separação setorial desta empresa?	
5. Qual a cultura e missão desta empresa?	
6. Como é realizada a gestão do capital humano?	
7. O que você entende por clima organizacional?	
8. Como é o relacionamento empresa x funcionários?	
9. De que forma esta serralheria trata o clima organizacional?	
10. Existem incentivos à edificação de um clima organizacional favorável nesta serralheria? Se sim, comente. Se não, comente também.	
11. É realizada uma pesquisa periódica a respeito do clima organizacional para identificar a satisfação dos funcionários? Se sim, comente Se não, comente também	
12. Na sua visão, qual a nota que daria para o clima organizacional desta serralheria?	
13. Como a pandemia do COVID-19 afetou este negócio?	
14. Foram usadas quais estratégias para que a empresa continuasse ativa neste caos?	
15. Você identificou com a pandemia mudanças comportamentais no quadro funcional?	
16. Se sim a pergunta anterior, tais mudanças afetaram o clima organizacional de que forma?	
17. Caso as perguntas 15 e 16 forem afirmativas, quais as soluções encontradas pela empresa ou que você sugere para melhoria deste clima organizacional?	
18. Na sua opinião, como o clima organizacional desta serralheria corrobora ao desenvolvimento de seus negócios?	