

# PROGRAMAS DE ESTRATÉGIA DE MUDANÇAS E A DINÂMICA ORGANIZACIONAL: FOCO NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS.

XXXVIII Encontro de Iniciação Científica

Jordânia de Sousa Gomes, Adely Ribeiro Meira Corrêa, Laysa da Silva Patrício, Andrielly Rodrigues Monteiro, Rubênio Gabriel Gomes da Silva Oliveira, Augusto Cezar de Aquino Cabral

Os Correios são uma empresa pública de direito privado, vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), que atende à população brasileira com serviços básicos de envio e recebimento de cartas e encomendas, mas também nos campos da logística integrada, dos serviços financeiros e de conveniência (CORREIOS, 2019). Em razão do seu grande poder de alcance e influência, há uma necessidade de compreender como acontece toda a dinâmica da empresa e sua relação interna e externa frente aos programas de estratégias de mudança, ou seja, relação de marketing, programas de melhorias, globalização entre outras. Para tanto, realizou-se um estudo descritivo de natureza quantitativa. Utilizou-se técnicas de coleta de dados: questionários e documentos. A amostra é composta por 57 respondentes, sendo em sua maioria homens (47,69%) e mulheres (21,31%). Escolaridade concentrada no Ensino Superior (45,66%) e faixa etária predominante de 53 a 59 anos (42%). Os resultados apontaram que manter o padrão de qualidade é uma responsabilidade compartilhada entre funcionários e gestores. Ademais, tem-se buscado melhores práticas em outras organizações, a fim de melhorar seus processos, havendo, assim, atividades de benchmarking. A responsabilidade social está presente, mostrando que não se limitam a seus processos internos, mas visam o bem-estar na perspectiva socioambiental. Outrossim, a empresa alinha-se às tendências da globalização para aperfeiçoar suas práticas, considerando as tendências estrangeiras (53,4%), visto que a empresa segue as exigências estrangeiras, buscando estar atenta a tudo que pode trazer melhorias para seus serviços. Outro ponto é importância da tecnologia no dia a dia da empresa, o que influencia no nível de organização e favorece agilidade. Por fim, indica-se mais estudos nesse setor com o intuito de identificar pontos potenciais e pontos que precisam de melhorias.

Palavras-chave: PROGRAMAS. DINÂMICA ORGANIZACIONAL. CORREIOS. ESTRATÉGIAS DE MUDANÇA.