

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC DE CUBATÃO  
ENSINO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**ESTUDO DE CASO: PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL:  
ESTRATÉGIAS PARA MELHORAR O DESEMPENHO E A  
SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM UMA EMPRESA DE  
TELECOMUNICAÇÃO EM 2024.**

Emily Pascoal da Silva  
Juciara Arruda da Silva

**RESUMO**

Este artigo aborda a aplicação de psicologia organizacional em uma empresa de telecomunicações localizada em Cubatão. O objetivo principal é identificar estratégias que melhorem o desempenho e a satisfação dos colaboradores. Justifica-se a pesquisa pela necessidade de aumentar a produtividade e o bem-estar no ambiente de trabalho. O estudo utiliza uma abordagem de estudo de caso, analisando dados qualitativos e quantitativos obtidos por meio de entrevistas e questionários aplicados aos colaboradores. Os resultados indicam que intervenções focadas em comunicação interna, reconhecimento profissional e programas de desenvolvimento de carreira são eficazes para alcançar os objetivos propostos. A pesquisa contribui para a literatura ao fornecer insights práticos sobre a implementação de práticas de psicologia organizacional em empresas de grande porte no setor de telecomunicações.

**PALAVRAS-CHAVE:** Psicologia. Organizacional. Desempenho. Satisfação.

**ABSTRACT**

This article addresses the application of organizational psychology in a telecommunications company located in Cubatão. The main objective is to identify strategies that improve employee performance and satisfaction. The research is justified by the need to increase productivity and well-being in the workplace. The study uses a case study approach, analyzing qualitative and quantitative data obtained through interviews and questionnaires applied to employees. The results indicate that interventions focused on internal communication, professional recognition and career development programs are effective in achieving the proposed objectives. The research contributes to the literature by providing practical insights on the implementation of organizational psychology practices in large companies in the telecommunications sector.

**KEYWORDS:** Psychology. Organizational. Performance. Satisfaction.

## **1 INTRODUÇÃO**

O ambiente de trabalho atual exige das organizações não apenas foco em resultados, mas também atenção ao bem-estar e à satisfação de seus colaboradores. Dados do Instituto Gallup (2023) indicam que 77% dos profissionais no mundo e 72% no Brasil estão desmotivados, o que evidencia a importância de estratégias voltadas para a valorização humana nas empresas. Neste contexto, a Psicologia Organizacional desempenha um papel fundamental, oferecendo ferramentas que podem melhorar a satisfação e o desempenho no trabalho. Este estudo tem como objetivo analisar como práticas dessa área podem ser implementadas para promover o bem-estar dos colaboradores em uma empresa de telecomunicações, localizada na cidade de Cubatão, no ano de 2024. A escolha do tema se justifica pela necessidade de propor soluções que favoreçam um ambiente organizacional mais saudável e produtivo, especialmente em setores competitivos. Assim, esta pesquisa busca contribuir com recomendações práticas para fortalecer a motivação, o desempenho e a retenção de talentos.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **JUSTIFICATIVA**

Este estudo justifica-se pela importância de promover o bem-estar, a satisfação e a retenção de talentos em setores altamente competitivos, como o de telecomunicações. Considerando que ambientes organizacionais marcados por alta demanda e pressão podem impactar negativamente a motivação e o desempenho dos colaboradores, torna-se essencial adotar estratégias que valorizem e apoiem os profissionais.

### **PROBLEMATICA**

Em ambientes organizacionais de alta demanda, como o setor de telecomunicações, a ausência de estratégias adequadas voltadas para a Psicologia Organizacional pode comprometer significativamente o desempenho e a satisfação dos colaboradores. A sobrecarga de trabalho, a

falta de reconhecimento e a comunicação ineficaz são fatores que, quando não gerenciados, impactam negativamente tanto o bem-estar dos profissionais quanto os resultados da empresa. Diante desse cenário, torna-se indispensável refletir sobre quais práticas podem ser adotadas para melhorar a motivação, o engajamento e a qualidade do ambiente de trabalho. Assim, este estudo busca compreender de que forma a Psicologia Organizacional pode atuar como ferramenta para promover melhorias na gestão de pessoas e no clima organizacional.

## **PERGUNTA – PROBLEMA**

A partir dessa reflexão, surge a seguinte questão norteadora desta pesquisa: Quais práticas de Psicologia Organizacional podem ser implementadas para aumentar o desempenho e a satisfação dos colaboradores na filial de Cubatão de uma empresa de telecomunicações?

## **HIPÓTESES**

As hipóteses deste trabalho foram formuladas a partir da análise do contexto organizacional da empresa de telecomunicações estudada, e têm por finalidade orientar a investigação quanto às possíveis relações entre as estratégias de psicologia organizacional e os níveis de desempenho e satisfação dos colaboradores. A seguir, são apresentadas as três hipóteses principais que nortearam o desenvolvimento da pesquisa: Estratégias de psicologia organizacional aumentam a satisfação e o desempenho dos colaboradores. Esta hipótese parte do pressuposto de que práticas voltadas ao bem-estar, à valorização profissional e à promoção de um ambiente organizacional saudável contribuem diretamente para o aumento da produtividade e da motivação dos trabalhadores. Programas de bem-estar e avaliação de desempenho não influenciam diretamente na motivação e no engajamento.

Aqui se considera a possibilidade de que, mesmo que existam iniciativas voltadas ao bem-estar ou ao acompanhamento do desempenho, elas podem não surtir efeito relevante se não forem bem planejadas, comunicadas ou alinhadas com as reais necessidades da equipe.

A comunicação aberta e a valorização dos colaboradores melhoram o desenvolvimento individual e coletivo. Esta hipótese reconhece a importância de uma cultura organizacional baseada no diálogo, no reconhecimento e no respeito mútuo, como elementos fundamentais

para o crescimento pessoal e profissional dos membros da equipe e, conseqüentemente, para os resultados coletivos da organização.

As hipóteses foram testadas a partir da coleta e análise de dados qualitativos e quantitativos, permitindo verificar se tais suposições se confirmam na prática e quais aspectos precisam ser aprimorados para que a empresa alcance melhores índices de satisfação e desempenho entre seus colaboradores.

## **OBJETIVOS**

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar as estratégias de psicologia organizacional que podem ser implementadas para promover melhorias no desempenho e na satisfação dos colaboradores de uma empresa de telecomunicações situada na cidade de Cubatão. De forma mais específica, busca-se: Avaliar a eficácia da comunicação interna na empresa, compreendendo de que maneira ela impacta a relação entre colaboradores e gestão, bem como a fluidez das informações no ambiente corporativo; Investigar como o reconhecimento profissional contribui para a motivação e o engajamento dos funcionários nas suas atividades diárias; Sugerir programas voltados ao desenvolvimento de carreira e à gestão do estresse, com o intuito de proporcionar maior bem-estar e satisfação no ambiente de trabalho. Esses objetivos foram definidos com base na necessidade de se compreender e propor intervenções que valorizem os indivíduos dentro do contexto organizacional, promovendo um ambiente mais saudável, produtivo e alinhado às demandas do setor de telecomunicações.

## **METODOLOGIA**

Para alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa, foi adotada a metodologia de estudo de caso, a qual permite uma análise aprofundada da realidade de uma empresa de telecomunicações localizada em Cubatão. Essa escolha metodológica justifica-se pela intenção de compreender, de forma contextualizada, os fatores que influenciam o desempenho e a satisfação dos colaboradores no ambiente organizacional. O estudo utilizou uma abordagem mista, combinando técnicas qualitativas e quantitativas, com o intuito de obter uma compreensão mais abrangente e detalhada do fenômeno investigado. A coleta de dados foi

realizada por meio de três instrumentos principais: Entrevistas semiestruturadas, conduzidas com colaboradores da empresa, com o objetivo de captar suas percepções, sentimentos e experiências relacionadas ao ambiente de trabalho e à gestão de pessoas; Questionários, aplicados a uma amostra de funcionários, com perguntas voltadas à mensuração de variáveis como motivação, desempenho e grau de satisfação no trabalho; Observações diretas, realizadas no próprio local de trabalho, com foco nas interações entre os colaboradores e no clima organizacional, servindo como complemento às informações obtidas nas entrevistas e questionários. Essa combinação de métodos permitiu triangulação de dados, o que enriquece a análise e confere maior validade e confiabilidade aos resultados obtidos. A escolha por diferentes fontes e formas de coleta também possibilitou uma visão mais completa sobre os impactos das práticas de psicologia organizacional na rotina dos profissionais.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente trabalho fundamenta-se em teorias da psicologia organizacional, com destaque para a Teoria dos Dois Fatores de Frederick Herzberg, uma das mais influentes no campo da motivação no trabalho. Essa teoria foi escolhida por sua relevância na compreensão dos elementos que impactam diretamente a satisfação e o desempenho dos colaboradores nas organizações contemporâneas.

Herzberg propôs que os fatores que influenciam a motivação no ambiente profissional podem ser divididos em dois grandes grupos: fatores higiênicos e fatores motivacionais.

Fatores higiênicos são aqueles relacionados às condições básicas do trabalho, como salário, ambiente físico, políticas da empresa e estabilidade no emprego. Quando estão ausentes ou são inadequados, esses fatores geram insatisfação. No entanto, sua presença, por si só, não é suficiente para motivar os funcionários, apenas evita que fiquem descontentes.

Já os fatores motivacionais estão ligados ao conteúdo do próprio trabalho e ao crescimento pessoal e profissional do colaborador. Incluem elementos como reconhecimento, senso de responsabilidade, oportunidades de progresso na carreira e tarefas desafiadoras. Quando presentes, esses fatores são capazes de gerar satisfação genuína e impulsionar o desempenho e o engajamento.

Herzberg afirma que a verdadeira motivação no trabalho não se encontra apenas na ausência de insatisfações, mas na presença de elementos que promovam realização pessoal, crescimento profissional, reconhecimento e significado nas atividades desempenhadas.

Ao aplicar essa teoria ao contexto de uma empresa de telecomunicação, como no estudo de caso em Cubatão, torna-se possível identificar com mais clareza os aspectos que devem ser ajustados para garantir um ambiente organizacional mais saudável, produtivo e capaz de valorizar o potencial humano.

Assim, o referencial teórico utilizado oferece as bases conceituais necessárias para analisar as práticas organizacionais vigentes, propor melhorias e compreender os efeitos dessas mudanças sobre a motivação e a satisfação dos colaboradores

## **PROPOSTA DE INTERVENÇÃO**

Com base nos dados coletados e analisados ao longo deste estudo, propõe-se a implementação de ações práticas voltadas à valorização dos colaboradores e à promoção do bem-estar no ambiente de trabalho da empresa de telecomunicação em Cubatão. As intervenções sugeridas têm como objetivo principal melhorar os níveis de satisfação, engajamento e desempenho dos funcionários, contribuindo para a construção de um clima organizacional mais saudável e produtivo.

A proposta de intervenção está estruturada em três eixos principais:

### **Saúde mental e bem-estar emocional**

Realização de rodas de conversa com psicólogos organizacionais, com temas voltados à escuta ativa, empatia e convivência no ambiente corporativo.

Promoção de oficinas de respiração e alongamento, com foco em técnicas simples de relaxamento que possam ser incorporadas à rotina de trabalho.

## **Desenvolvimento pessoal e profissional**

Organização de palestras e workshops com convidados externos, abordando temas como motivação no trabalho, gestão do tempo, inteligência emocional e autoconhecimento.

Criação de programas de desenvolvimento de carreira para estimular o crescimento profissional e aumentar o senso de propósito entre os colaboradores.

## **Comunicação e feedback**

Implantação de um modelo de avaliação 360°, envolvendo feedbacks entre colegas, líderes e autoavaliações, com o objetivo de tornar o processo de reconhecimento mais participativo e construtivo.

Capacitação de lideranças para aplicar feedbacks eficazes e incentivar uma comunicação aberta e respeitosa dentro das equipes.

Essas ações, quando integradas e acompanhadas de forma contínua, têm o potencial de transformar o ambiente de trabalho em um espaço mais acolhedor, motivador e eficiente, contribuindo não apenas para o desempenho individual, mas também para os resultados organizacionais como um todo.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo destacou a importância da psicologia organizacional como uma ferramenta estratégica para promover o bem-estar, a motivação e o desempenho dos colaboradores no ambiente corporativo. A partir do estudo de caso realizado em uma empresa de telecomunicação situada em Cubatão, foi possível compreender como práticas voltadas à valorização dos profissionais podem contribuir diretamente para a construção de um ambiente mais saudável e produtivo.

Através da combinação de dados qualitativos e quantitativos, a pesquisa evidenciou desafios enfrentados pelos colaboradores, como a sobrecarga de trabalho, a falta de feedbacks regulares e a carência de iniciativas voltadas à saúde emocional. Por outro lado, também ficou evidente a abertura da equipe para participar de programas que promovam o desenvolvimento pessoal e profissional, indicando um terreno fértil para intervenções eficazes.

As propostas de intervenção apresentadas neste estudo — como rodas de conversa com psicólogos, oficinas de bem-estar, programas de desenvolvimento de carreira e aplicação de feedback 360° — foram pensadas a partir das reais demandas identificadas entre os colaboradores. Acredita-se que, ao investir em estratégias que considerem tanto os fatores motivacionais quanto os fatores higiênicos, conforme proposto pela teoria de Herzberg, as organizações podem fortalecer suas equipes e melhorar significativamente seus resultados.

Em síntese, conclui-se que a psicologia organizacional, quando aplicada de forma estratégica e humanizada, tem o potencial de transformar o ambiente de trabalho em um espaço mais acolhedor, eficiente e alinhado com as necessidades humanas e organizacionais. Espera-se que este estudo contribua para reflexões e ações concretas voltadas à valorização do capital humano nas empresas.

### **REFERÊNCIAS**

GALLUP. STATE OF THE GLOBAL WORKPLACE: 2023 REPORT. 2023. RECUPERADO DE: [HTTPS://WWW.GALLUP.COM/WORKPLACE/374736/STATEOF-THE-GLOBAL-WORKPLACE.ASPX](https://www.gallup.com/workplace/374736/stateof-the-global-workplace.aspx) SCIENCE ELECTRONIC LIBRARY ONLINE (SCIELO BRASIL). CULTURA CORPORATIVA E IDENTIDADE: DESINSTITUCIONALIZAÇÃO EM EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRA. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS, V. 50, N. 2, P. 45-58, 2023. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.SCIELO.BR/J/RAE/A/2FGBSKH](https://www.scielo.br/j/rae/a/2fgbskh). RESEARCHGATE. CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES. REVISTA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL, V. 14, N. 3, P. 85-101, 2022. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.RESEARCHGATE.NET/PUBLICATION/242711545\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_U](https://www.researchgate.net/publication/242711545_CLIMA_ORGANIZACIONAL_U) M\_ESTUDO\_EM\_UMA\_EMPRESA\_DE\_TELECOMUNICACOES. ACESSO EM: 12 MAIO 2025. REDALYC. A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL EM UMA PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA HERMENÊUTICA: A PRODUTIVIDADE EM QUESTÃO. REVISTA BRASILEIRA DE PSICOLOGIA, V. 20, N. 4, P. 321-335, 2021. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.REDALYC.ORG/JOURNAL/2871/287165963015/](https://www.redalyc.org/journal/2871/287165963015/) MOVIL.