

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
ANALISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

DAVY PAULINO DA SILVA DANTAS

**O FATOR HUMANO E A RESISTÊNCIA À MUDANÇA ORGANIZACIONAL
DURANTE A FASE DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO:
RESUMO**

CAMPOS DO JORDÃO - SP

2019

RESUMO

A implantação de Sistemas em uma empresa traz muitos desafios e dificuldades e para que esse processo ocorra bem é fundamental a presença do fator humano. É ele que se utiliza dos benefícios dos sistemas e é para o uso dele que o sistema deve ser desenvolvido e implementado e para que uma boa implantação ocorra é fundamental que os usuários estejam adeptos a mudanças na cultura organizacional para se adequar ao novo sistema de informação.

Para uma organização esse processo de implantação pode representar a necessidade de adaptação em termos de espaço físico, processos técnicos, administrativos estrutural organizacional entre outros, porém sempre será para que ocorra uma minimização dos custos, maximização dos lucros ou melhor expansão.

A reação dos colaboradores em relação ao sistema podem ser um fator primário para o insucesso na implantação de um sistema de informação. Ato como agressão ao sistema, quando o usuário passa a inserir informações incompletas ou incorretas para danificar sua operação, projeção, quando a o sistema passa a ser culpado por erros ou por não atingir melhores resultados, recusa em utilizar, negação de informações que possam parecer desfavoráveis ou mesmo dolorosa para ela ou a manipulação do que sabemos a respeito de um fato para que pareça sempre mais do que é realmente real, tanto para fatos positivos quanto negativos, são os mais comuns de serem enxergados nos meios porém dão destaque a agressão, normalmente é uma atitude tomada pelo menor nível hierárquico por medo de incapacidade e da perda de seu emprego, e projeção que pode afetar níveis superiores na hierarquia, motivos como perda de poder, liberdade de ação e maior controle por parte das gerências superiores são o principal medo, nesse nível é bem comum também assumirem uma postura de agressão.

O medo das pessoas diante do novo e o anseio de não possuírem as qualificações necessárias para as novas funções e tarefas a serem executadas junto a falta de um treinamento adequando podem ser um forte fator contra a implantação do sistema de informação. Esses fatores podem ser minimizados com uma preparação adequada dos usuários já que com a democratização das informações e outros fatores pode gerar um sentimento de perda de poder e domínio sobre o assunto nos usuários.

É preciso entender que mesmo o melhor sistema diante de um comportamento negativo dos usuários tende ao fracasso já que processos de implantação de sistemas da informação tendem

a uma grande demora, podendo chegar até 3 anos segundo Castilho e Campos (2007), já que toda a estrutura organizacional precisa ser modelada e adaptada para um melhor funcionamento.

As pessoas podem se comportar positivamente a mudança tomando uma postura proativa de não apenas aceitação como também de ajuda no processo e no desenvolvimento ou negativamente sendo resistentes as mudanças, alguns dos aspectos que podem influenciar são:

Aspectos lógicos: Objeções racionais e lógicas	<ul style="list-style-type: none">• Interesses pessoais• Tempo/Esforço• Custos• Viabilidade
Aspectos psicológicos: Atitudes emocionais e psicológicas	<ul style="list-style-type: none">• Medo do desconhecido• Compreensão/Tolerância• Falta de confiança• Segurança
Aspectos sociológicos: Interesses de grupos de fatores sociológicos	<ul style="list-style-type: none">• Coalizões políticas• Valores sociais• Visão paroquial• Interesses/Colegas

Figura 1 – Aspectos de resistência à mudança
Fonte: Oliveira, 2003

Certamente a resistência a mudança é o maior desafio a se enfrentar, porém no estudo de caso analisado é possível enxergar como uma empresa com uma postura correta pode ser fortemente influente para alcançar o sucesso. Alguns fatos certamente ajudaram muito como a faixa etária, entre 20 a 40 anos de idade, grau de escolaridade dos envolvidos e o engajamento dos usuários em todo o processo, porém a forma de tratar o fator humano foi bem elaborada e executada.

O medo dos usuários quanto a seus empregos foi controlado de forma sabia e até mesmo contrariando a citação de Almeida (2003), mudanças tecnológicas geram desemprego estrutural, houve contratações e não dispensas. Como já falado a postura da organização ao realizar a implantação do sistema de informação foi de extrema inteligência, os cargos de liderança estiveram completamente envolvidos, engajados e comprometidos com o processo e sua implantação, a comunicação dos motivos da mudança e quais eram as metas a serem alcançadas foi bem aplicada evitando ruídos e distorções dos propósitos isso fez com que o medo do inusitado e da incapacidade de exercer novas atividades fosse minimizadas levando a uma implantação de sucesso.

SUMÁRIO

1 QUESTÕES	5
1.1 QUAL É A MENSAGEM PRINCIPAL DO ARTIGO?	5
1.2 VOCÊ ACREDITA QUE ESSE ASSUNTO É IMPORTANTE PARA SUA FORMAÇÃO E PREPARAÇÃO PROFISSIONAL?	5
1.3 BASEADO NO TEXTO DO ARTIGO E EM SUA OPINIÃO, QUAIS SERIAM AS PRINCIPAIS CAUSAS QUE TORNAM AS PESSOAS RESISTENTES ÀS MUDANÇAS, NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL?	5
1.4 OS AUTORES APRESENTAM UMA DESVANTAGEM NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO? QUAL É SUA OPINIÃO?	5
1.5 EM RELAÇÃO AO “ESTUDO DE CASO”, VOCÊ CONCORDA COM OS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELA EMPRESA PARA A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA INFORMATIZADO?	6
1.6 SEGUNDO OS AUTORES, QUAIS FORAM OS FATORES FUNDAMENTAIS PARA O SUCESSO NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA?	6
1.7 EM SUA OPINIÃO, QUAL FOI O PAPEL DO ANALISTA DE OSM NA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA NESSA EMPRESA?	6
2 IMPORTÂNCIA DO FATOR HUMANO	7
REFERÊNCIAS	8

1 QUESTÕES

Digite aqui o seu texto.

1.1 Qual é a mensagem principal do artigo?

Resposta: Como é o comportamento humano diante das mudanças que uma implantação de sistemas da informação e os motivos que os leva a resistir a essas mudanças.

1.2 Você acredita que esse assunto é importante para sua formação e preparação profissional?

Resposta: Sim, na vida de um analista de sistema além do desenvolvimento e do planejamento de um software com qualidade é preciso estar ciente das dificuldades enfrentadas com o fator humano para saber de que maneiras contornar situações e entregar um sistema funcional para o cliente.

1.3 Baseado no texto do artigo e em sua opinião, quais seriam as principais causas que tornam as pessoas resistentes às mudanças, no ambiente organizacional?

Resposta: A incerteza quanto às causas e efeitos da mudança e sobre sua capacidade de atuar diante delas, a falta de disposição para abrir mão de benefícios existentes como prestígio e poder que uma pessoa possuía ante as mudanças ou por que os funcionários identificaram problemas potenciais não previsto pelos agentes da mudança.

1.4 Os autores apresentam uma desvantagem na implantação do sistema de informação? Qual é sua opinião?

Resposta: Sim. Realmente o tempo é um ponto negativo na implantação de sistemas já que em sua maioria as empresas acabam jogando contra os agentes dificuldade o recolhimento de informações e acreditando que nenhum esforço é necessário para preparar seus funcionários para um novo sistema.

1.5 Em relação ao “Estudo de Caso”, você concorda com os procedimentos adotados pela empresa para a implantação do sistema informatizado?

Resposta: Plenamente, o estudo de caso em si é um ponto fora da curva pois trata de uma empresa que por mais que não possuíssem pessoas experientes em uma transição de sistema já está habituada com situações do tipo em ambientes externos e por esse motivo creio e por sua alta taxa de aprovação pelos usuários (93,33%) tenha sido sim o caminho correto a ser tomado.

1.6 Segundo os autores, quais foram os fatores fundamentais para o sucesso na implantação do sistema?

Resposta: O fato de a empresa estudada ser uma “implantadora” de sistemas informatizados em outras empresas lhe trouxe vantagens claramente percebidas pela forma como a empresa preparou o ambiente de trabalho, ou seja, a mudança na cultura organizacional e a tratativa para com os usuários, bem como o modo que os próprios usuários se comportaram mediante a implantação do sistema na sua própria realidade, possibilitou que a implantação tivesse sucesso.

1.7 Em sua opinião, qual foi o papel do analista de OSM na implantação do sistema nessa empresa?

Resposta: O analista de OSM teve seu papel importante em entender a estrutura organizacional da organização para organizar e estrutura a implantação e possibilitar a migração de sistema de forma a reduzir a resistência dos usuários e possibilitar uma implantação de sucesso.

2 IMPORTÂNCIA DO FATOR HUMANO

O processo de implantação de sistemas de informação em uma organização tende a uma grande demora quando os usuários não estão envolvidos no processo ou quando os mesmos possuem medos sobre as mudanças e sobre como será seu desempenho diante das mesmas levando em consideração medos como a perda de seus postos de trabalho perda de poder ou influência esses usuários quando não estão bem instruídos ou alinhados com o projeto podem até mesmo terem atitudes negativas tentando danificar o sistema para provar seu ponto ou “assegurar” sua posição ou poder dentro da organização.

Os motivos pelos quais essas mudanças são necessárias e como isso irá influenciar o futuro da empresa tanto economicamente como em sua expansão devem ser esclarecidos para todos os envolvidos, a comunicação é fundamental para minimizar ou evitar resistências, tendo em mente que o fator humano é a principal dificuldade na implantação de um sistema já que os sistemas de informação são criados para o uso desses usuários e uma melhor performance dos mesmos.

REFERÊNCIAS

CASTILHO, Janaina. CAMPOS, Ronaldo. **O fator humano e a resistência à mudança organizacional durante a fase de implantação do sistema de informação:** Estudo de caso em uma empresa implantadora de tecnologia. Interface tecnológica - v.4 - n.1 - 2007