Unidade 1 Geração de Valor nas Organizações Exponenciais

Aula 1 – Geração de Valor em Produtos e Serviços

Objetivo da Aula

Compreender os principais fatores que influenciam a geração de valor em produtos e serviços, tais como inovação, qualidade, design e experiência do usuário, e aplicar esses conceitos na análise e no desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades e desejos dos consumidores.

Apresentação

Olá, seja bem-vindo(a)!

Nesta aula iremos abordar os temas relacionados à geração de valor em produtos e serviços.

Nas últimas décadas, têm ocorrido mudanças significativas na forma como as empresas operam e geram valor. Assim, temos o surgimento das organizações exponenciais, que têm revolucionado a forma como as empresas são gerenciadas e também como o valor é gerado. As organizações exponenciais são caracterizadas por sua capacidade de crescer de forma exponencial, em vez de linear, aproveitando as tecnologias emergentes e novas formas de organização do trabalho.

Esta aula explora o conceito de organizações exponenciais e como elas geram valor para seus *stakeholders*, bem como discutir as características distintas das organizações exponenciais, incluindo a sua agilidade, flexibilidade e capacidade de inovação. Além disso, vamos examinar como as organizações exponenciais geram valor para seus clientes, funcionários e acionistas com seus produtos e serviços.

1. O que São Organizações Exponenciais?

O termo organizações exponencial é originário do inglês *Exponential Organizations* (ExOs) e se refere a empresas consideradas disruptivas e altamente tecnológicas. Além disso, as Organizações Exponenciais (OE) apresentam um crescimento acelerado, muito superior às outras empresas do mercado, ou seja, são empresas que crescem de forma exponencial, em vez de linear. Elas são caracterizadas por sua capacidade de alavancar tecnologias emergentes e novas formas de organização do trabalho para expandir rapidamente. As OE são mais ágeis, mais flexíveis e mais inovadoras do que as empresas tradicionais, permitindo-lhes adaptar-se rapidamente às mudanças no mercado e atender às necessidades dos clientes de forma mais eficaz.

Livro Eletrônico



As OE são definidas por Salim Ismail, Michael S. Malone e Yuri van Geest (2019), em seu livro *Organizações Exponenciais: Por que elas são 10 vezes melhores, mais rápidas e mais baratas que a sua concorrência e o que fazer a respeito,* como empresas que têm:

- · Uma estrutura de equipe mais fluida;
- · Algoritmos que substituem processos manuais;
- Maior capacidade de alavancar recursos externos;
- Capacidade de dimensionamento elástico, permitindo que cresçam rapidamente ou encolham, conforme necessário;
- Uma visão clara e definida, focada em uma causa maior do que a empresa em si. Elas têm um propósito que vai além do lucro, buscando transformar o mundo por meio da sua atuação.

2. Características das Organizações Exponenciais

As Organizações Exponenciais possuem algumas características distintas que as diferenciam das empresas tradicionais. Algumas dessas características incluem:

2.1. Flexibilidade

As OE são caracterizadas por sua flexibilidade. Elas são capazes de se adaptar rapidamente às mudanças no mercado, ajustando suas estratégias e processos às necessidades e tendências do mercado. As OE também são mais abertas à experimentação e ao risco, permitindo-lhes testar novas ideias.

2.2. Agilidade

As OE são mais ágeis do que as empresas tradicionais. Elas são capazes de tomar decisões e implementar mudanças rapidamente, são mais aptas a trabalhar em equipes multifuncionais e a aproveitar as habilidades e conhecimentos de seus funcionários para encontrar soluções criativas.

2.3. Inovação

As OE são líderes em inovação. Elas estão sempre buscando maneiras de melhorar seus produtos e serviços. As OE investem em tecnologias emergentes, como inteligência artificial, *blockchain* e internet das coisas (IoT), para transformar seus modelos de negócios e oferecer soluções inovadoras.



2.4. Escalabilidade

As OE são altamente escaláveis. Elas são capazes de crescer rapidamente e de forma exponencial, sem o aumento proporcional dos custos. As OE aproveitam tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, para redimensionar seus negócios sem necessariamente investir em infraestrutura física.

2.5. Comunidade

As OE são construídas em torno de uma comunidade forte. Elas envolvem seus clientes, funcionários e parceiros em sua visão e missão, criando um senso de pertencimento e lealdade. Além disso, também estão abertas a colaborações e parcerias, permitindo-lhes aproveitar a expertise de outras organizações para alcançar seus objetivos.

3. Como as Organizações Exponenciais Geram Valor

As OE geram valor para seus *stakeholders* de várias maneiras, mas antes de as estudarmos, é importante compreendermos o que significam, de fato, *stakeholder* e valor.

Os *stakeholders* são grupos ou pessoas que afetam (ou são afetados) direta ou indiretamente por determinado projeto. Esse conceito foi criado pelo filósofo Robert Edward Freeman em 1963 como: "grupos que sem seu apoio a organização deixaria de existir."

Já valor, para o cliente, é definido por Philip Kotler, um grande estudioso de Gestão, como "a diferença entre os benefícios percebidos pelo cliente ao adquirir e utilizar um produto ou serviço, e os custos totais de aquisição, utilização e descarte deste produto ou serviço". Essa definição destaca a importância de entender as necessidades, desejos e expectativas dos clientes para que possam ser oferecidas soluções que agreguem valor para eles em relação aos concorrentes.

3.1. Valor para os Clientes

As OE oferecem valor aos seus clientes por meio de produtos e serviços inovadores e de alta qualidade. Elas estão constantemente buscando maneiras de melhorar a experiência do cliente, simplificando processos, personalizando soluções e oferecendo preços competitivos. As OE também estão atentas às necessidades dos clientes e são capazes de responder rapidamente a mudanças nas preferências e demandas do mercado.



3.2. Valor para os Funcionários

As OE geram valor para seus funcionários criando um ambiente de trabalho positivo e inclusivo. Elas investem em treinamento e desenvolvimento, oferecem benefícios competitivos e proporcionam oportunidades de crescimento e avanço na carreira. As OE também estão comprometidas com a diversidade e a inclusão, criando equipes mais diversas e criativas.

3.3. Valor para os Acionistas

As OE geram valor para seus acionistas por meio do crescimento exponencial e do aumento do valor de mercado. Elas também oferecem oportunidades de investimento em tecnologias emergentes e inovadoras, permitindo que os acionistas se beneficiem do sucesso da empresa. As OE também são capazes de oferecer dividendos competitivos e retornos sobre o investimento.

4. Desafios e Implementação das OEs

4.1. Desafios

Embora as OE tenham muitas vantagens em relação às empresas tradicionais, elas também enfrentam alguns desafios. Algumas das principais dificuldades incluem:

4.1.1. Cultura Organizacional

A cultura organizacional pode ser um desafio para as OE. Elas precisam manter uma cultura aberta, inovadora e flexível, ao mesmo tempo em que mantêm a estabilidade e a coesão da equipe. Assim, as OE precisam garantir que seus funcionários compartilhem os mesmos valores e objetivos, mantendo a visão de longo prazo da empresa.

4.1.2. Talentos

As OE precisam atrair e reter talentos altamente qualificados. Considerando que as OE estão constantemente em evolução, elas necessitam de funcionários que possam se adaptar rapidamente e aprender novas habilidades para acompanhar suas mudanças. Além disso, as OE precisam competir com outras empresas inovadoras em um mercado global de talentos, tornando a atração e retenção de talentos um grande e constante desafio.



4.1.3. Regulação

As OE podem enfrentar desafios regulatórios à medida que sua tecnologia e modelo de negócios evoluem, considerando seu caráter inovador. Assim, é necessário que estas organizações estejam cientes das leis, normas e regulamentos aplicáveis e, além disso, trabalhar com reguladores para garantir o cumprimento dessas regras. As OE também precisam estar preparadas para enfrentar a resistência dos reguladores que podem não entender completamente a natureza exponencial de seus modelos de negócios.

4.1.4. Segurança Cibernética

As OE, por utilizarem muitas ferramentas tecnológicas, enfrentam riscos de segurança cibernética significativos, já que armazenam grandes quantidades de dados sensíveis de clientes e parceiros. Elas precisam investir em medidas de segurança robustas, como criptografia, autenticação multifatorial e monitoramento contínuo de ameaças para proteger seus sistemas e dados.

4.2. Implementação

A implementação de uma OE é geralmente um processo desafiador, mas há várias etapas que as empresas podem seguir que auxiliam no processo de se tornarem mais exponenciais.

4.2.1. Identificar a Visão

A primeira etapa é identificar a visão da empresa. As empresas precisam definir claramente sua missão e visão (onde se pretende chegar a longo prazo). É importante que a missão e visão sejam adequadamente compartilhadas com toda a organização.

4.2.2. Foco no Cliente

As empresas precisam ter como foco a criação de valor para seus clientes. É importante que se compreenda as necessidades e preferências dos clientes para que sejam criadas soluções inovadoras que atendam às suas demandas.



4.2.3. Adotar Tecnologias Emergentes

As empresas precisam estar abertas à adoção de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, *blockchain* e IoT. Assim, as empresas devem analisar como essas tecnologias podem melhorar seus processos e oferecer soluções inovadoras para seus clientes.

4.2.4. Construir uma Equipe Exponencial

As empresas precisam construir uma equipe exponencial que possa se adaptar rapidamente e aprender novas habilidades. Então, além de captar e reter tais talentos, as empresas devem criar uma cultura organizacional aberta, inovadora e flexível, que incentive a colaboração e a experimentação.

4.2.5. Ser Ágil

As empresas precisam ser ágeis e adaptáveis considerando que estão inseridas em um mercado que enfrenta mudanças rápidas e constantes. Assim, as empresas devem ser capazes de pivotar (aprender e melhorar) rapidamente, ajustando-se às necessidades dos clientes e às demandas do mercado.

Destaque

Glossário:

- Cultura Organizacional: valores, crenças, normas e comportamentos compartilhados que definem como uma organização opera e interage com seus stakeholders.
 - Internet das Coisas (IoT): rede de objetos físicos que estão conectados entre si e com a internet, permitindo a troca de dados em tempo real.
- Inteligência Artificial (AI): capacidade de uma máquina ou sistema de computador de realizar tarefas que normalmente requerem inteligência humana, como reconhecimento de voz, aprendizado e tomada de decisões.
- Regulação: conjunto de leis e regulamentos que governam a operação das empresas e indústrias em um determinado país ou região.
- Segurança Cibernética: proteção de sistemas, redes e dados contra ataques cibernéticos e ameaças à segurança digital.





Considerações Finais da Aula

As organizações exponenciais representam uma nova maneira de fazer negócios e gerir empresas. Elas são altamente inovadoras, escaláveis e orientadas para o cliente, e permitem criar valor para os stakeholders de maneiras que as empresas tradicionais não conseguem. Porém, as OE também enfrentam grandes desafios, tais como a cultura organizacional, atração e retenção de talentos, regulamentação e segurança cibernética.

Para implementar uma OE, as empresas precisam ter uma visão clara, focar no cliente, adotar tecnologias emergentes, construir uma equipe exponencial além de ser ágil e adaptável. É importante considerar que a implementação de uma OE é um processo contínuo onde precisa-se adaptar e evoluir constantemente para se manterem competitivas no mercado em constante mudança.

Portanto, as OE são um exemplo de como a tecnologia pode ser usada para criar <u>produtos</u> <u>e serviços inovadores</u> que oferecem <u>valor competitivo</u> para as pessoas e as empresas. Nesse sentido, ainda há muito a aprender sobre como as OE funcionam e como elas podem ser aplicadas em diferentes setores e indústrias, mas é certo que a inovação e a tecnologia continuarão a desempenhar um papel fundamental no futuro dos negócios.

Materiais Complementares



A Estratégia do Oceano Azul

2005, W. Chan Kim e Renée Mauborgne. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier.

Este livro desafia as empresas a saírem da concorrência acirrada do "oceano vermelho" e criarem novos mercados inexplorados no "oceano azul". Os autores fornecem exemplos reais de empresas que fizeram isso com sucesso e oferecem um processo sistemático para identificar oportunidades de mercado inexploradas.



A Startup Enxuta

2017, Eric Ries. New York: Currency.

Este livro popularizou a metodologia de startup enxuta, que enfatiza a criação de produtos e serviços rapidamente e com feedback constante dos clientes. Ries argumenta que a chave para o sucesso é construir um MVP (Produto Mínimo Viável) e, em seguida, testá-lo e iterar rapidamente.





Pense Simples

2017, Gustavo Caetano. Editora Gente Liv e Edit Ltd.

Este livro é baseado na história da Samba Tech, uma empresa brasileira que se tornou líder em tecnologia de vídeo online na América Latina. Caetano compartilha sua jornada empreendedora e destaca a importância de se concentrar em uma única ideia simples e implementá-la bem. Ele também fala sobre a importância de aprender com os erros e permanecer ágil e flexível.



O Homem que Mudou o Jogo

2011, Direção: Bennett Miller.

O filme conta a história de como um novo gestor traz uma visão de empresa orientada a dados se adaptando aos novos cenários.



Masters of Scale

2017, Reid Hoffman.

Este podcast é apresentado pelo empreendedor e investidor Reid Hoffman, cofundador do LinkedIn. Hoffman entrevista empreendedores bem-sucedidos para descobrir como eles escalaram suas empresas de startup para gigantes globais. Os episódios incluem discussões sobre estratégia, cultura e liderança.

Referências

DIAMANDIS, P. H.; KOTLER, S. *Bold:* how to go big, create wealth and impact the world. Simon and Schuster. 2015

IBRAHIM, Eduardo. *Economia exponencial:* da disrupção à abundância em um mundo repleto de máquinas. Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2021. 1. recurso online. ISBN 9786555208207. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9786555208207. Acesso em: 17 abr. 2023.



ISMAIL, S.; MALONE, M. S.; VAN GEEST, Y. *Exponential Organizations*: why new organizations are ten times better, faster, and cheaper than yours (and what to do about it). Diversion Books, 2016.

KOTLER, P. *Administração de marketing:* análise, planejamento, implementação e controle. São Paulo: Prentice Hall. 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Administração de marketing*. 2. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2019. Livro digital. 1. recurso online. ISBN 9788597020151. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788597020151. Acesso em: 17 abr. 2023.

PARKER, G. G.; VAN ALSTYNE, M. W.; CHOUDARY, S. P. *Platform Revolution:* How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you. WW Norton & Company. 2016.

STIEGLER, M.; HEISER, J. *Organizações exponenciais*. In Inovação aberta: A nova economia do século XXI. Novatec Editora. 2019.

ROCHA, Angela da; FERREIRA, Jorge Brantes; SILVA, Jorge Ferreira da. *Administração de marketing:* conceitos, estratégias, aplicações. São Paulo, SP: Atlas, 2013. Livro digital. 1. recurso online. ISBN 9788522479122. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca. com.br/books/9788522479122. Acesso em: 17 abr. 2023.