



CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

PROCESSOS DE NEGÓCIO

Impacto das mudanças nos processos de negócio

Prof. Dr. Marcos Antonio GASPAR

➤ Agenda

- Comportamento organizacional
- Desafios atuais aos gestores
- Mudanças nos processos organizacionais
- Paradigmas de processos organizacionais
- Criatividade e inovação em processos organizacionais

Comportamento organizacional

Campo de estudos que investiga o **impacto que indivíduos, equipes e estruturas têm sobre o comportamento das organizações** com o propósito de utilizar este conhecimento para **melhorar a eficácia organizacional**.

Conjunto diversificado de processos que dizem respeito ao comportamento e à natureza das pessoas e grupos nas organizações, bem como ao comportamento e à natureza das próprias organizações.

Busca explicar, compreender, prever e modificar o **comportamento humano (individual e coletivo) no contexto das organizações**.

Comportamento organizacional

➤ Desafios e oportunidades atuais

- Aumento da qualidade e produtividade
- Ética
- Mão-de-obra capacitada
- Globalização
- Competências humanas
- Autonomia das pessoas
- Qualidade de vida no trabalho
- Necessidades do Cliente
- Diversidade da força de trabalho
- Organizações interconectadas
- Inovação e mudanças constantes



Comportamento organizacional – Níveis de influência

- Comportamento Microorganizacional

O indivíduo ao trabalhar sozinho (aprendizagem, motivação e percepção).

- Comportamento Mesoorganizacional

As pessoas que trabalham em equipes/grupos (comunicação e psicologia social).

- Comportamento Macroorganizacional

As pessoas e equipes como um todo na organização (sociologia, status sociais, relações institucionais).

Comportamento organizacional – Níveis de influência

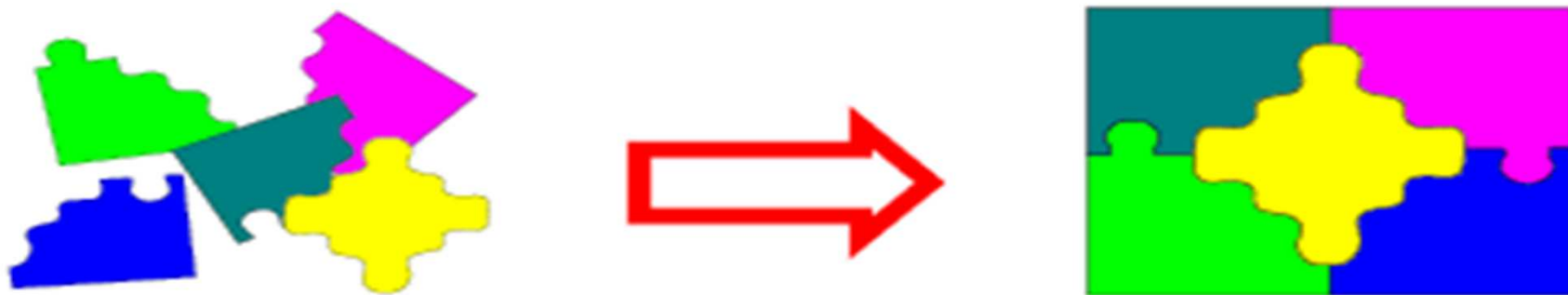


Desafio aos gestores

O gestor, ao lidar com as **pessoas e equipes em situações de trabalho,**
deve buscar conhecer (da melhor forma e em profundidade)
os fatores relacionados ao comportamento humano individual
e coletivo, bem como as **suas influências**
no comportamento da organização.

Desafio aos gestores

O gestor deve buscar **promover as mudanças necessárias no comportamento organizacional** visando alinhá-lo às mudanças requeridas na estrutura organizacional.



Mudanças nos processos organizacionais

A mudança na empresa por meio da mudança nas pessoas...
Mudar significa quebrar e alterar paradigmas já estabelecidos.

Medo do
Desconhecido

Sentimento de perda
Medo da mudança



Medo de perder:

- Controle
- Confiança
- Competência
- Poder

Mudanças nos processos organizacionais

- Passagem de um estado para outro.
- Transição de uma situação para outra.
- Transformação, interrupção, fratura, perturbação.
- Rompe o estado de equilíbrio anterior.

Podem ser:

- gradativas e constantes

ou

- rápidas e impactantes.

Por que as mudanças organizacionais ocorrem?

Por um conjunto de razões externas e internas incontroláveis e inevitáveis.

- Mercado & competitividade
- Inovações tecnológicas
- Globalização

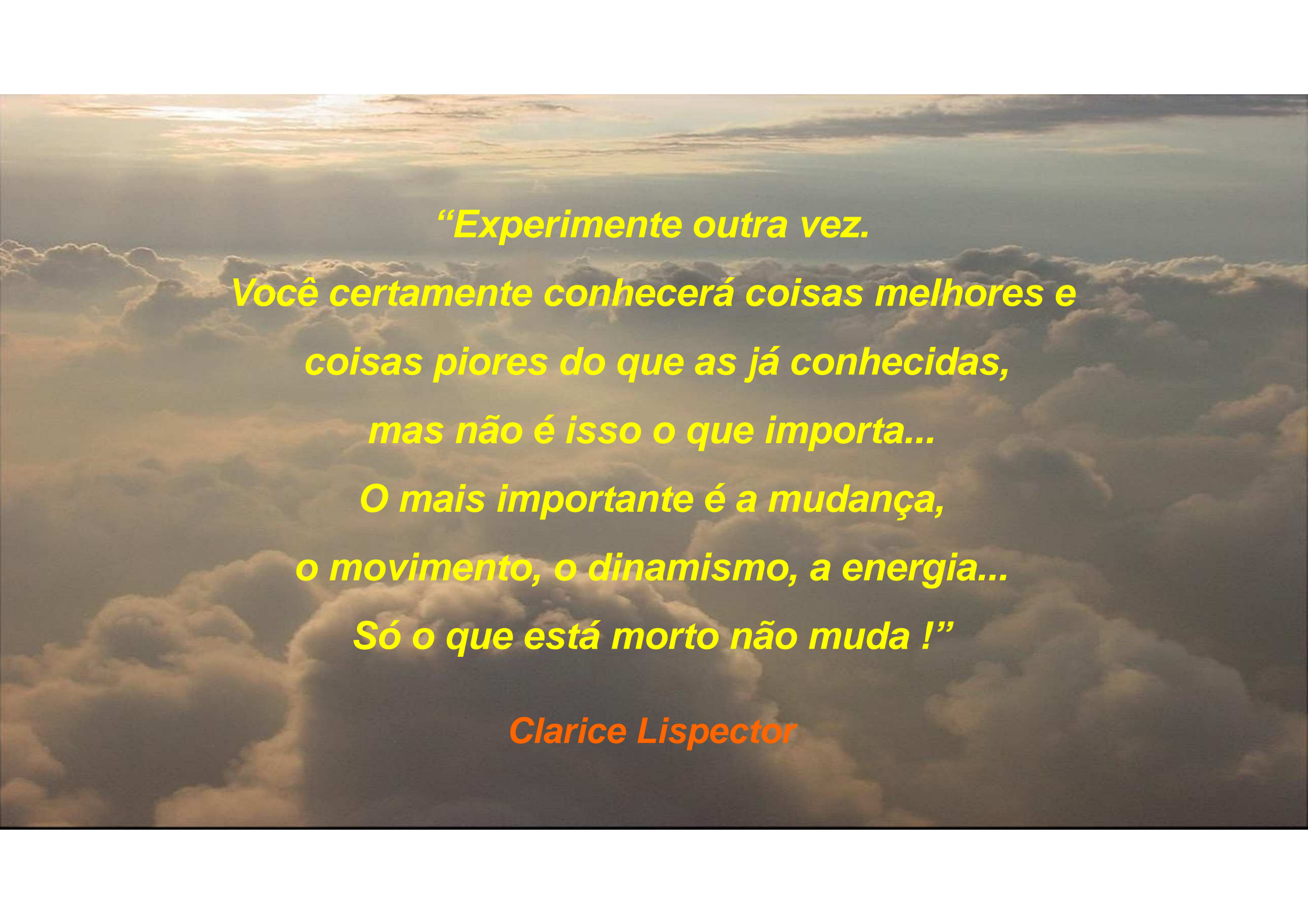


Portanto, as empresas mudam por uma questão de sobrevivência,
visando o crescimento e a prosperidade!

Mudanças nos processos organizacionais

Alteração significativa e planejada, operacionalizada por pessoal interno e/ou externo à organização que tenha o apoio da Alta Administração e atinja, de forma abrangente, os componentes de caráter comportamental, estrutural, tecnológico e estratégico da organização.





*“Experimente outra vez.
Você certamente conhecerá coisas melhores e
coisas piores do que as já conhecidas,
mas não é isso o que importa...
O mais importante é a mudança,
o movimento, o dinamismo, a energia...
Só o que está morto não muda !”*

Clarice Lispector

Paradigmas de processos organizacionais

Conjunto de regras que definem fronteiras.

- Limites intransponíveis que bitolam os indivíduos.
- Modelo, padrão.

As pessoas constroem representações do mundo através dos conceitos e padrões de que dispõem.

O ser humano é um receptor ativo e originador de conhecimentos, mas respeitando seus paradigmas.

(Piaget)

Paradigmas de processos organizacionais

- Partem de uma estrutura já formada;
- Funcionam como filtros, selecionando a relevância/importância das experiências
- São barreiras ao 'novo', pois bitolam as pessoas/grupos;
- A criação de novos paradigmas geralmente provém de pessoas 'estranhas', pois exigem visão abstrata do mundo;
- Abandonar velhos paradigmas e aceitar novos exige que a mente esteja aberta
- Os paradigmas não são estáticos, mas sim dinâmicos.

Paradigmas Organizacionais

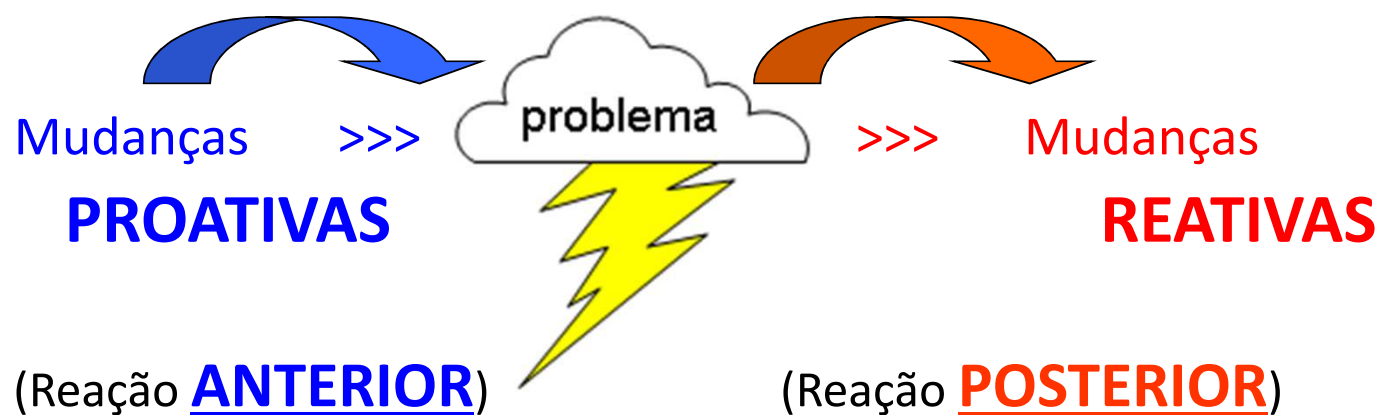
As empresas têm paradigmas a partir dos paradigmas pessoais dos indivíduos que as compõem.

A Cultura Organizacional é o conjunto de paradigmas internos que define as condições especiais com as quais cada organização funciona (personalidade da organização, filosofias, o que é certo e o que é errado, comportamentos individuais e coletivos, entre outros).

Paradigmas atuais >>> Novos paradigmas

O gestor deve provocar mudanças nos processos, no negócio e até na missão da empresa.

Proatividade e reatividade frente às mudanças organizacionais



Empresa:
AGENTE ATIVO



Empresa:
AGENTE PASSIVO



Criatividade para mudanças organizacionais

Invenção de novas coisas ou novas formas de se fazer as coisas.

Habilidade de produzir coisas e conhecimentos novos, muito valorizada atualmente no ambiente profissional/corporativo.

Inovação para mudanças organizacionais

Colocação em prática de novas ideias criativas.

Implementação de um produto ou serviço novo ou significativamente melhorado, ou um novo processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas.

- **Inovação incremental** (melhorias e aperfeiçoamentos 'pouco a pouco')
- **Inovação radical ou disruptiva** (melhorias e aperfeiçoamentos totalmente novos)