



Curso de Administração e Negócios

TEORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO

ACTIVIDADE 3 - “O Pensamento Sistémico”

Eng.º Diassilua Paulo Simão

Luanda

2023

O tema abordado nesta actividade é bastante actual, tendo em vista que o pensamento sistémico, da forma que desenvolveram os questionamentos, data da segunda metade do século XX. A exemplo das actividades anteriores, também nesta actividade o estudante pode expor suas experiências profissionais individuais, aliadas a uma profunda pesquisa bibliográfica. Por isso, solicita-se que nas respostas os estudantes não sejam tão "objectivos". Os questionamentos devem ser explorados ao máximo, buscando-se uma resposta mais abrangente possível ao questionamento efetuado. Então, o procedimento de correção irá levar em conta a abrangência da resposta dada, incentivando-se a maior busca por conceitos administrativos sob o enfoque sistémico.

1) Discorra sobre cada um dos parâmetros de componentes de um sistema aberto.

Uma organização é um sistema composto de elementos ou componentes interdependentes. Parâmetros são constantes arbitrárias, que caracterizam, por suas propriedades o valor e a descrição dimensional de um sistema ou componente do sistema.

Sistemas abertos são sistemas dinâmicos e interativos que trocam matéria, energia ou informações com seu ambiente externo. Vários componentes trabalham juntos em sistemas abertos para garantir sua funcionalidade.

Os parâmetros do sistema, segundo Chiavenato (1993), são:

✓ Entrada ou insumo (input) – é a força ou impulso de arranque ou de partida do sistema que fornece o material ou a informação para a operação do sistema.

Esses são os fatores ou elementos que entram no sistema vindos do ambiente externo. Matéria: Pode incluir matérias-primas, produtos ou recursos que entram no sistema. Energia: como energia elétrica, calor ou outras formas de energia usadas no sistema. Informações: Dados, feedback ou instruções de fontes externas.

✓ Processamento ou transformador (throughput) - é o fenômeno que produz mudanças, é o mecanismo de conversão das entradas em saídas.

✓ Saída ou resultado ou produto (output) – é a consequência para a qual se reuniram elementos e relações do sistema. Esses são resultados ou produtos que o sistema gera e disponibiliza no ambiente externo, tais como, materiais (produtos acabados, materiais desperdiçados), energia (em forma de trabalho, calor ou outras saídas) e informações (relatórios, dados, sinais enviados para o exterior).

✓ Retroação ou retroalimentação (feedback) - é a função de sistema que compara a saída com um critério ou padrão previamente estabelecido.

✓ Ambiente (environment) - é o meio que envolve externamente o sistema. O sistema e o ambiente encontram-se inter-relacionados e interdependentes.

Segundo Oliveira (1992), os componentes do sistema são os seguintes:

- Os objetivos, que são a própria razão de existência do sistema;
- As entradas, que são as forças que fornecem o material, a informação e a energia para a operação ou o processo e que devem estar em sintonia com os objetivos estabelecidos;
- O processo de transformação do sistema, que pode ser definido como a função que possibilita a transformação de um insumo ou entrada em um produto, serviço.
- Resultado ou saída. Esse processo é a maneira pela qual os elementos componentes do sistema interagem no sentido de produzir as saídas desejadas; As saídas do sistema, que correspondem aos resultados do processo de transformação. Podem ser definidas como as finalidades para as quais se uniram objetivos, atributos e relações do sistema. Devem ser, portanto, coerentes com os objetivos do sistema e, tendo em vista o processo de controle e avaliação, quantificáveis, de acordo com parâmetros previamente fixados;
- Os controles e avaliações do sistema, principalmente para verificar se as saídas estão coerentes com os objetivos estabelecidos. Para realizar o controle e avaliação de maneira adequada é necessária uma medida do desempenho do sistema, chamada padrão;
- A retroalimentação, ou realimentação, ou feedback do sistema, que pode ser considerado como a reintrodução de uma saída sob a forma de informação. É um processo de comunicação que reage a cada entrada de informação, incorporando o resultado da “ação resposta” desencadeada por meio de nova informação, a qual afetará seu comportamento subsequente, e assim sucessivamente. Essa realimentação é um instrumento de regulação retroativa, ou de controle, em que as informações realimentadas são resultados das divergências verificadas entre as respostas de um sistema e os parâmetros previamente estabelecidos. Portanto, o objetivo do controle é reduzir as discrepâncias ao mínimo, bem como propiciar uma situação em que esse sistema se torna auto-regulador. Outro aspecto a ser abordado é o ambiente, quer seja quando o sistema considerado é a própria empresa, tratada como um todo, ou um procedimento específico. Neste caso, o sistema considerado pode ser definido como o núcleo central ou sistema núcleo que é o foco do estudo. E, a partir desta situação, existem os limites do sistema, dentro do qual se analisa como o meio influencia ou é influenciado pelo sistema. De acordo com o autor, pode-se definir ambiente de um sistema como o conjunto de elementos que não lhe pertencem, mas que podem ser modificados conforme qualquer alteração no sistema ou, ao contrário, que podem mudar, alterando, assim, o sistema, sendo este último fato o mais comum de ocorrer.

- 2) Uma ideia importante resultante do enfoque sistémico é a definição da organização como sistema, ou seja, uma organização é um sistema composto de elementos ou componentes interdependentes. Diante deste conceito genérico, sabe-se que existem classificações diversas para os diferentes tipos de sistemas. Informe os conceitos das classificações de sistemas quanto ao relacionamento com o cliente e quanto à constituição.

As classificações do sistema em termos de relacionamento e constituição dos clientes podem ajudar as empresas e organizações a compreender e estruturar as suas operações. Algumas classificações comuns em cada uma dessas categorias:

Quanto ao relacionamento com o cliente

1º Sistemas Transacionais: nestes sistemas, o foco está em transações individuais e isoladas, as interações com o cliente são de curto prazo e de escopo limitado. Os exemplos incluem sistemas de ponto de venda de varejo e carrinhos de compras online.

2º Sistemas Relacionais: esses sistemas visam construir e manter relacionamentos de longo prazo com os clientes, as interações com o cliente são contínuas e personalizadas. Os dados do cliente são frequentemente usados para melhorar o relacionamento. Os exemplos incluem sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM).

3º Sistemas Colaborativos: a colaboração com os clientes é o foco principal, os clientes participam ativamente na concepção ou melhoria de produtos/serviços, as plataformas de crowdsourcing e as comunidades online são exemplos.

4º Sistemas de autoatendimento: os clientes interagem com o sistema de forma autônoma. Comum em portais de autoatendimento on-line, onde os clientes podem encontrar informações, solucionar problemas e concluir tarefas sem interação humana direta.

Quanto a constituição

1º Sistemas Centralizados: a tomada de decisões e o controlo estão concentrados numa autoridade central ou sede. Políticas, regras e processos são uniformes em toda a organização. Frequentemente encontrado em organizações hierárquicas tradicionais.

2º Sistemas Descentralizados: a autoridade para tomar decisões é distribuída entre diferentes unidades ou divisões. Cada unidade ou divisão pode ter alguma autonomia na definição de políticas e procedimentos. Frequentemente visto em organizações com estrutura matricial ou divisional.

3º Sistemas Federados: combinação de elementos centralizados e descentralizados, certas decisões e políticas são tomadas centralmente, enquanto outras são tomadas por unidades ou regiões semiautônomas. Comum em corporações multinacionais com divisões regionais.

4º Sistemas em rede: estes sistemas estão altamente interligados, sem autoridade central estrita. A tomada de decisões é distribuída e as organizações colaboram com

parceiros externos e partes interessadas. Frequentemente visto em organizações ou ecossistemas em rede.

É importante observar que muitos sistemas do mundo real podem cair em diversas categorias ou evoluir ao longo do tempo. A escolha da classificação do sistema depende dos objetivos, da estrutura e da natureza do relacionamento com os clientes da organização. Além disso, as organizações modernas muitas vezes aproveitam a tecnologia e os dados para otimizar o relacionamento com os clientes e a estrutura constitucional.

3) Durante o estudo das teorias de organização, verificou-se que cada abordagem estudada enxergava o trabalhador com características diferentes. Assim, estudamos o “homo economicus”, no âmbito das Escolas Clássicas de Administração; o “homo socialis”, na Escola de Relações Humanas; o “homem administrativo”, na Teoria Comportamentalista. Como Teoria de Sistemas enxergava o trabalhador, como se chamou este “homem”? Evidencie suas principais características.

Teoria de Sistemas enxergava o trabalhador como um ator que desempenha bem o seu papel dentro de uma determinada organização agindo em conformidade com o papel desempenhado pelos outros com os quais está em permanente contato, mantendo expectativas quanto ao papel dos demais participantes e procurar enviar aos outros as suas expectativas no papel num modelo de sistema aberto.

Na teoria dos sistemas, o trabalhador é visto como um componente essencial de um sistema organizacional ou social mais amplo. Os trabalhadores desempenham um papel crucial no funcionamento e desempenho do sistema e apresentam várias características-chave neste quadro teórico. Estas características ajudam a compreender o papel e a dinâmica dos trabalhadores no contexto de um sistema.

Algumas características dos trabalhadores na teoria dos sistemas são:

Interconectividade: os trabalhadores estão interligados com outros elementos do sistema. Suas ações e decisões podem ter efeitos em cascata em todo o sistema. Esta interligação enfatiza a importância de compreender as relações e dependências entre os trabalhadores e outros componentes do sistema.

Orientado para metas: os trabalhadores normalmente têm metas e objetivos específicos dentro do sistema. Estas metas podem estar alinhadas com as metas mais amplas da organização ou sistema e desempenham um papel vital na consecução dos objetivos gerais do sistema.

Adaptabilidade: os trabalhadores devem ser adaptáveis às mudanças no sistema. A teoria dos sistemas reconhece que fatores externos e internos podem levar a mudanças no sistema e os trabalhadores precisam de ser flexíveis e receptivos a essas mudanças.

Processamento de informações: os trabalhadores geralmente atuam como processadores de informações dentro do sistema. Eles coletam, analisam e distribuem informações, o que é crucial para a tomada de decisões e manutenção do equilíbrio do sistema.

Mecanismo de Feedback: os trabalhadores fornecem feedback ao sistema, ajudando a manter sua estabilidade e a ajustar-se às mudanças. Este ciclo de feedback é essencial para que o sistema se auto-regula e se adapte.

Diferenciação: os trabalhadores podem ter funções especializadas dentro do sistema, e esta diferenciação é essencial para a divisão do trabalho e para o funcionamento eficiente do sistema. A função de cada trabalhador contribui para o funcionamento geral do sistema.

Ampliação de limites: os trabalhadores podem interagir com elementos fora dos limites imediatos do sistema. Esta interação pode ser vital para a sobrevivência e crescimento do sistema, pois permite a troca de recursos e informações.

Hierarquia: em muitos sistemas, os trabalhadores estão organizados em estruturas hierárquicas, com diversos níveis de autoridade e responsabilidade. Essa hierarquia auxilia na tomada de decisões e na manutenção da ordem dentro do sistema.

Adaptação e Aprendizagem: Os trabalhadores podem adaptar-se às mudanças e aprender com as suas experiências. Este processo de adaptação e aprendizagem é essencial para que o sistema possa evoluir e melhorar ao longo do tempo.

Utilização de energia e recursos: Os trabalhadores necessitam de recursos e energia do meio ambiente para desempenhar suas funções. A utilização eficiente destes recursos é essencial para a sustentabilidade do sistema.

Fontes:

BOTEON, Margarete. **TEORIA DOS SISTEMAS**. Aula 09/10: TGA

SILVA, Rafaela Carolina da. **TEORIA DOS SISTEMAS**. Aula 7.

CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da Administração. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 634p.

<https://chat.openai.com/?model=text-davinci-002-render-sha>