

UM ESTUDO DE CASO SOBRE MUDANÇAS TECNOLÓGICAS E COMPORTAMENTAIS NA ORGANIZAÇÃO

MORAES, Cássia Regina Bassan de
Docente da FASU e da FATEC - Garça

RESUMO

Descrição de pesquisa versando sobre estudo de caso em uma organização, para levantar os aspectos da Cultura Organizacional e do Comportamento dos colaboradores ao adaptar-se em ambientes em constantes mudanças tecnológicas.

Palavras-chave: comportamento organizacional, ambiente informacional.

ABSTRACT

Description of research turning on a study of case in an organization, to raise the aspects of the Organizational Culture and the Behavior of the collaborators when adapting itself in environments in constant technological changes.

Key-words: organizational behavior, informational environment.

Introdução

Este estudo teve como objetivos identificar os recursos tecnológicos utilizados e mapear as alterações no comportamento do colaborador face à adoção das novas tecnologias em uma organização da cidade de Marília, SP. Para tanto, buscou-se estabelecer uma relação entre os elementos da Cultura Organizacional e a adoção de novas tecnologias em organizações, e verificar quais os tipos de resistência às mudanças tecnológicas que o colaborador pôde perceber com maior freqüência na organização.

Para atingir os objetivos propostos foi adotado o estudo de caso, o que possibilitou um estudo *in loco*, a partir de vivências e experiências de colaboradores do setor administrativo, envolvidos com o uso de tecnologia.

Esta pesquisa documental/exploratória foi desenvolvida em cinco momentos, a saber:

1º momento: Pesquisa/revisão bibliográfica com o objetivo final de buscar na literatura os estudos e conceitos sobre Cultura Organizacional, Comportamento Humano nas Organizações, Gestão da Informação e Tecnologia.

2º momento: Coleta e análise de documentos da empresa.

3º momento: Construção dos instrumentos de coleta de dados e realização do pré-teste.

4º momento: Aplicação dos instrumentos de coletas de dados a Diretores da empresa selecionada e a colaboradores da área administrativa.

5º momento: Apresentação e análise dos dados levantados.

Apresentação dos resultados mais significativos

Estão listados a seguir os resultados mais significativos da pesquisa, focados nas respostas dos colaboradores.

1 – Indique os recursos que você utiliza em tecnologia da informação, de acordo com a intensidade de uso:

a. Acesso à Internet	07	23%
b. E-mail	14	47%
c. Planilhas eletrônicas	02	7%
d. Editor de texto	--	--
e. Outro(s). Qual (is)?	07	23%
	30	100

2 – Indique os aspectos que mais contribuíram para o seu processo de adaptação às novas tecnologias:

a. Relações com colega de trabalho	09	30%
b. Relações com a Chefia	11	37%
c. Relações virtuais estabelecidas	04	13%
d. Relações sociais	02	07%
e. Relações com outras organizações	04	13%
	30	100

3 – Se, por algum motivo, você ficasse privado do auxílio da tecnologia, o seu serviço:

a. continuaria normalmente	--	--
b. continuaria parcialmente	19	63%
c. ficaria parado	09	30%
d. você sentiria vontade de ir para casa	02	07%
	30	100

4 – Relate algo (fatos, histórias, acontecimentos) marcante ocorrido na época da adoção de novas tecnologias. Entrevistados com 0 a 5 anos de empresa:

"Com os recursos tecnológicos, aqui na empresa, estou me sentindo com um carro potente (direção e freio)".

"A Tecnologia cria especialistas, cria necessidades".

"A informática é importante, mas ainda temos que trabalhar com as pessoas, enxergar os limites tecnológicos".

5 – Relate algo (fatos, histórias, acontecimentos) marcante ocorrido na época da adoção de novas tecnologias. Entrevistados com 5 a 10 anos de empresa:

"Boas brigas" pela tecnologia a favor da melhor forma que fosse de encontro com a realidade da empresa."

"Marcou o fato de trabalhar vários finais de semana seguidos para não parar projetos tecnológicos."

"Imprudência com vírus, não consegui controlar a situação, mandei vírus para a Empresa toda."

"Sempre que inova a tecnologia, penso: por que mudar se está dando certo? Todo processo é assim, depois a gente se acostuma."

6 – Relate algo (fatos, histórias, acontecimentos) marcante ocorrido na época da adoção de novas tecnologias. Entrevistados acima de 10 anos de empresa:

“Quando eu via todos aqueles computadores chegando na empresa eu pensava eu agora eu perdi meu emprego”.

“Virada dos anos 90 na era da informática, havia um micro para cada departamento e hoje todos têm um”.

“Muito, mas muito trabalho para aprimorar o uso do software”.

“Na implantação de sistemas, ‘pânico’ nas adaptações”.

“Alocar recursos humanos e materiais”.

“Análise de relatórios on-line”.

“Receber ordem de serviço on-line”.

7 – Quais tipos de resistência às mudanças tecnológicas são detectados com maior frequência na empresa

“Medo do novo, entrar em um campo todo desconhecido”.

“Estar sempre estudando”.

“O preconceito de que vai ser difícil aprender e adaptar a instrumentos que exijam conhecimento”.

“Que a tecnologia possa trazer problemas profissionais”.

“Falta de experiência na adaptação de novos sistemas”.

“Não querer voltar a estudar”.

“As mudanças constantes”.

“Receio do novo.”

“Acomodação à rotina.”

Análise dos dados

Através dos dados coletados junto à Direção da empresa, pode-se constatar que esta opera com uma grande quantidade de informações, e com os recursos da tecnologia de ponta disponível. Desta forma, o processamento da informação, mediado pela tecnologia, tem um papel fundamental para se obter velocidade a um baixo custo, além de auxiliar nas tomadas de decisões, de forma a alcançar mercados competitivos e globalizados, ou seja, a mediação da tecnologia já está inserida na evolução da cultura da organização, mais precisamente nos *valores* da cultura

Identificados os recursos tecnológicos utilizados e a frequência deste uso no cotidiano dos colaboradores:

O uso do e-mail e da Internet tem grande destaque nas atividades dos entrevistados, uma vez que houve uma alteração na natureza e na diversidade das relações interpessoais e da estrutura organizacional, como também reduziu, ou mesmo anulou, as barreiras entre os níveis hierárquicos

Estabelecendo-se uma relação entre os elementos da Cultura Organizacional e a adoção de novas tecnologias em organizações pôde-se verificar os seguintes resultados:

- Surgimento da figura dos *heróis*, principalmente as chefias, durante o processo de superação das dificuldades de implantação das novas tecnologias.

- Surgimento de *rituais* na empresa: cada vez que há a aquisição de novas tecnologias, há a divulgação a toda empresa, seguida de exposição e demonstração ao setor interessado. Numa etapa posterior, segue-se o treinamento como suporte para a utilização dos novos elementos de tecnologia.

Verificados quais os tipos de resistência às mudanças tecnológicas que o colaborador pôde perceber com maior frequência na organização:

- A primeira resistência fica por conta do medo do novo, isso porque, normalmente, o grupo, independente do tipo, constrói um conjunto de significados compartilhados sobre os elementos que os cerca. Estes significados tendem a funcionar com uma espécie de *pára-choques* a quaisquer alterações bruscas que possam gerar ansiedade, venham estas mudanças de dentro ou de fora do grupo. Essas alterações tendem a desarranjar tudo o que estava devidamente ordenado, força os indivíduos a saírem da rotina.

Identificadas alterações no comportamento do colaborador face à adoção das novas tecnologias:

- O item que primeiro chamou a atenção foi a incorporação do uso das tecnologias para o desenvolvimento das tarefas. Grande parte dos entrevistados da empresa (63%) afirmou que o seu serviço continuaria apenas parcialmente se eles ficassem privados do uso das tecnologias, e mais de um terço (37%) declaram que o seu serviço pararia, ou sentiria vontade de ir para casa. Ninguém declarou que o serviço continuaria normalmente. Isso pode indicar que já houve uma incorporação da tecnologia no desenvolvimento cotidiano das tarefas.

- Outro aspecto que chamou a atenção foi com relação à indicação da necessidade do esforço e da dedicação como fator de adaptação às novas tecnologias. Isso representa um comprometimento com relação à conscientização do papel das pessoas dentro da organização, um comportamento maduro, ou seja, a aceitação dos valores compartilhados da organização, uma vez estes colaboradores se sentem como parte importante da organização, são motivados porque a vida organizacional tem significado para eles.

Considerações Finais

Em função do tipo de análise que realizamos neste estudo de caso, delimitam-se os resultados obtidos estritamente para o universo pesquisado, sem se fazer qualquer tipo de generalização, além desses limites. As reflexões realizadas devem ser entendidas como ponto de partida, para que outros estudos, com as mesmas características, em ambientes organizacionais possam ser realizados.

Referências bibliográficas

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1981.

CHIAVENATO, I. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1987.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos humanos**. Ed. compacta. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

DRUCKER, P.F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1999.

FLEURY, M. T. L.; SHINYASHIKI, G. T.; STEVANATO, L. A. Arqueologia teórica e dilemas metodológicos dos estudos sobre cultura organizacional. In: MOTTA, F. C.P.; CALDAS, M. P. **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1997. p. 79-89.

FREITAS, M. E. **Cultura organizacional**: formação, tipologias e impactos. São Paulo: Makron; São Paulo: MacGraw – Hill, 1991a.

_____. Cultura organizacional: grandes temas em debate. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 31, p 73-82, jul./set., 1991b.

_____. **Cultura organizacional**: identidade, sedução e carisma. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

POCHMANN, M. As possibilidades do trabalho e a nova economia no

Brasil. In: RUBEN, G.; WAINER, J.; DWYER, T. (Org.). **Informática, organizações e sociedade no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2003. p. 93-129.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, M. V. C. **Ritos e excelências nas empresas**: a busca da excelência a partir dos valores e aspectos culturais das empresas. Petrópolis: Vozes, 2002.

SCHEIN, E. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: J. Bess, 1985.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. São Paulo: Campus, 1998.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e método. Porto Alegre: Bookman, 2001.