



k0908204 fotosearch.com.br



Emanuel Gomes Marques, MSc

ADMINISTRAÇÃO EM UM MUNDO CONTEMPORÂNEO

Roteiro da apresentação

- ◎ A economia em mudança
- ◎ As três ondas que modificaram o mundo
- ◎ Um mercado global
- ◎ Tecnologia
- ◎ Sociedade e negócios
- ◎ Diversidade e a força de trabalho
- ◎ Tornando a cultura de uma organização mais responsiva ao cliente
- ◎ Componentes da melhoria contínua

As três ondas que modificaram o mundo

III

○ Agricultura

- Até o fim do século XIX, todas as economias eram agrárias.

○ Industrialização

- Do final do século XIX até 1960, os países mais desenvolvidos transformaram-se de sociedades agrárias para sociedades industrializadas.

○ Informação

- A tecnologia da informação está transformando a sociedade de seu foco na manufatura para uma focalização nos serviços.



A economia em mudança

Velha economia

- ⦿ As fronteiras nacionais limitam a competição.
- ⦿ A tecnologia reforça as hierarquias rígidas e limita o acesso às informações.
- ⦿ As oportunidades de emprego são para os trabalhadores industriais braçais.
- ⦿ A população é relativamente homogênea.
- ⦿ A empresa é afastada de seu ambiente.
- ⦿ A economia é dirigida pelas grandes corporações.
- ⦿ Os clientes adquirem o que as empresas escolhem para eles.



i4206 www.fotosearch.com.br

A economia em mudança

Nova economia

- ◉ As fronteiras nacionais praticamente não têm significado na definição de limites operacionais de uma organização.
- ◉ As mudanças tecnológicas no modo como as informações são criadas, armazenadas, usadas e compartilhadas tornaram-nas mais acessíveis.
- ◉ As oportunidades de emprego são para os trabalhadores do conhecimento.
- ◉ A população é caracterizada pela diversidade cultural.
- ◉ As empresas aceitam suas responsabilidades sociais.
- ◉ A economia é dirigida por pequenas empresas empreendedoras.
- ◉ As necessidades dos clientes direcionam o negócio.



k0309015 fotosearch.com.br

Um mercado global

- ◎ Aldeia global
 - Refere-se ao conceito de um mundo sem fronteiras, à produção e comercialização de bens e serviços internacionalmente.
- ◎ Organização sem fronteiras internas (Borderless organization)
 - Uma estrutura administrativa na qual são rompidos os arranjos internos que impõem barreiras geográficas artificiais.



Tecnologia

- ◉ Quaisquer equipamentos, ferramentas ou métodos operacionais projetados para tornar o trabalho mais eficiente
- ◉ Tecnologia da Informação (TI)
 - Benefícios da TI
 - Economias de custo (p. ex., controle de estoques).
 - Libertar-se de localizações fixas para operações.
 - Desafios
 - Maior necessidade de habilidade do trabalhador.
 - Um nivelamento do campo competitivo, o qual aumenta a competição.



Negócios de internet

◎ E-comércio

- Qualquer transação computadorizada que ocorre quando dados são processados e transmitidos pela Internet.

◎ E-organização

- As aplicações de conceitos de e-negócio apresentadas aos *stakeholders*.

◎ E-negócio

- O amplo espectro de atividades existentes numa empresa bem-sucedida baseada



De que maneira a tecnologia altera o trabalho de um gerente?

◎ Eficácia e eficiência

- Os gerentes têm acesso a informações mais completas e acuradas do que anteriormente, possibilitando-os agirem como melhores gerentes.

◎ Lugar

- **Telecomutação:** a ligação do computador e modem de um funcionário com os de seus colegas de trabalho e os da administração no escritório.



Sociedade e negócios

◎ Responsabilidade social

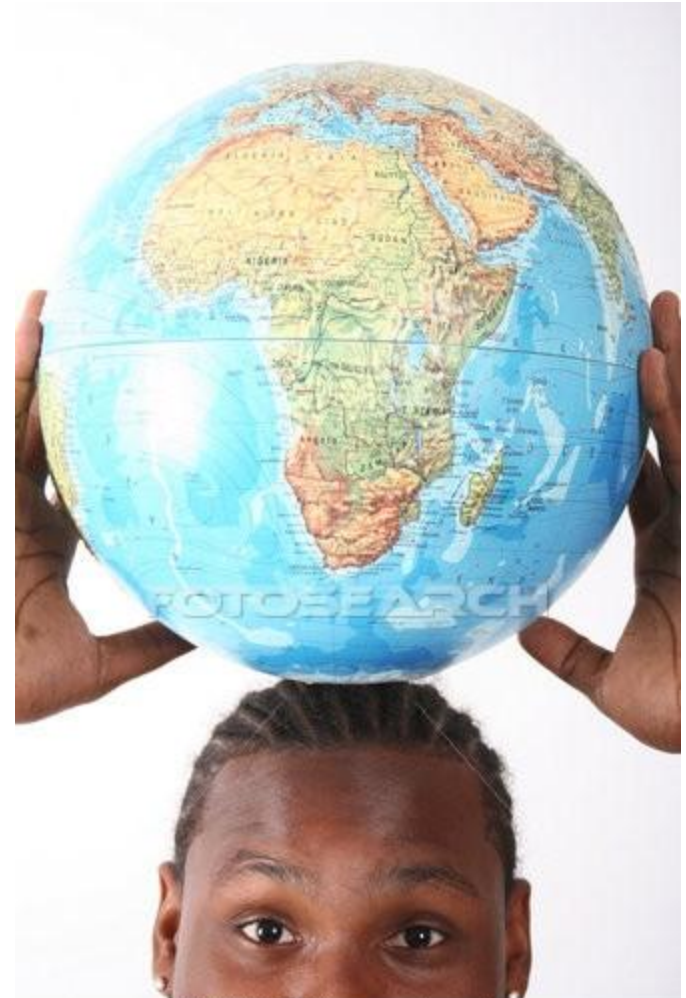
- A obrigação de uma empresa, além da que é exigida por lei e pela economia, de perseguir metas de longo prazo que sejam benéficas para a sociedade.

◎ Obrigação social

- A obrigação que um negócio tem de cumprir suas responsabilidades econômicas e legais, e nada mais.

◎ Responsividade social

- A capacidade de uma empresa de adaptar-se a condições sociais mutáveis.



Prós da responsabilidade social

- ⦿ Expectativas públicas;
- ⦿ Lucros a longo prazo;
- ⦿ Obrigações éticas;
- ⦿ Imagem pública;
- ⦿ Ambiente melhor;
- ⦿ Desencorajamento de regulamentações governamentais adicionais;
- ⦿ Equilíbrio de responsabilidade e poder;
- ⦿ Interesses dos acionistas;
- ⦿ Posse de recursos;
- ⦿ Superioridade da prevenção sobre a cura.



bxp253711 fotosearch.com.br

Contras da responsabilidade social

- ⦿ Violação da maximização de lucros;
- ⦿ Diluição do propósito;
- ⦿ Custos;
- ⦿ Muito poder;
- ⦿ Falta de habilidades;
- ⦿ Falta de responsabilidade;
- ⦿ Falta de amplo apoio público.



Diversidade e a força de trabalho

- ⦿ Ampliar a diversidade da força de trabalho
 - Mais diversidade dos membros organizacionais em termos de sexo, raça, idade, orientação sexual e etnicidade.
- ⦿ Características da força de trabalho futura
 - Mais heterogênea/diversa;
 - Cada vez mais velha;
 - Mais multicultural.
- ⦿ A diversidade exigirá mais sensibilidade gerencial às diferenças individuais



Oferta de mão-de-obra e ajustes da demanda

◎ Downsizing

- Uma atividade numa organização, projetada para criar uma operação mais eficiente por meio de demissões extensivas.

◎ Rightsizing

- Vincular os níveis da composição da equipe de trabalho às metas organizacionais.

◎ Terceirização

- O processo de uma organização utilizar outras empresas para prover os produtos e serviços necessários.



Equipes de trabalho

- Empregados centrais
 - O pequeno grupo de empregados em tempo integral de uma organização que provêem algumas tarefas de trabalho essenciais para a organização.
- Força de trabalho contingente
 - Trabalhadores de meio período, temporários e efetivos que estão disponíveis para serem contratados de acordo com a necessidade

Tornando a cultura de uma organização mais responsiva ao cliente

- Ações que criam funcionários com a competência, capacidade e disposição para solucionar problemas dos clientes à medida que surgem:
 - Seleção: contratar as personalidades e atitudes certas;
 - Treinamento: desenvolver os empregados com foco no cliente;
 - Organização: criar controles favoráveis ao cliente (customer-friendly);
 - Empoderamento (*empowerment*): permitir aos funcionários independência ao se relacionarem com os clientes;
 - Liderança: demonstrar compromisso com a visão de focalização no cliente.
 - Avaliação: avaliar o desempenho do funcionário.
 - Recompensas: recompensar o bom serviço do funcionário



Maior preocupação com a qualidade

◎ Melhoria contínua

- Compromisso organizacional em melhorar constantemente a qualidade de um produto ou serviço.
 - Joseph Juran
 - W. Edwards Deming

◎ Kaizen

- O termo japonês para referir-se a uma organização comprometida com a melhoria contínua.

◎ Engenharia de processo do trabalho

- Mudança radical ou quantitativa numa organização.

Componentes da melhoria contínua

1. Foco total no consumidor;
2. Preocupação com a melhoria contínua;
3. Melhoria na qualidade de tudo o que a organização faz;
4. Mensuração precisa;
5. Empoderamento dos funcionários.

Referencia bibliográfica:

- Fundamentos de administração: conceitos essenciais e aplicações, -!' edição / Stcphen P. Robbins, David A. Decenzo; - São Paulo: Prentice Hal1, 2004.
- http://www.fotosearch.com.br/BLD004/jl_dk_ella04/

OBRIGADO PELA SUA ATENÇÃO.