

## 2ª aula: Organização, Sistemas e Métodos

O novo conceito de OSM é o desenvolvimento organizacional, que envolve a atuação do profissional como consultor em planos estratégicos, projetos de mudança organizacional, gestão de negócios, qualidade total e educação empresarial.

O novo O&M assume forma virtual, ligando-se diretamente ao ambiente da TI (Tecnologia da Informação). Neste ambiente, a Intranet, Internet, GED, sistemas workflow, CRM, formulários eletrônicos, B2B e outros, dão suporte a tomada de decisão.

Organização, Sistemas & Métodos – É o estudo unificado e organizado da:

- **Organização:** Ordenação e o agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance dos objetivos e resultados estabelecidos.
- **Sistemas:** Conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.
- **Métodos:** Conjunto de procedimentos ordenados e lógicos para obter-se a melhor performance operacional

Aspectos Gerais:

- “Era da informação”, final da década de 50 - trabalhadores administrativos > da produção.
- Era da Informação (50 anos) ⇔ Produção (300 anos)
- As principais causas da mortalidade empresarial tem raízes fixadas na defasagem entre os desafios criados pela revolução tecnológica e as respostas dadas pelos executivos das organizações.
- A maior parte das mudanças da informática foi feita com a automatização e não com a revisão/melhoria de processos

**“O. S. M. - É uma atividade administrativa voltada para a obtenção da melhor produtividade possível dos Recursos Humanos - RH, Recursos Materiais - RM, e Recursos Tecnológicos - RT, através de técnicas científicas que envolvem os aspectos comportamentais e instrumentais, no ambiente interno ou externo da empresa”**

**ORGANIZAÇÃO** da Empresa é definida como a ordenação e agrupamento de atividades e recursos, visando ao alcance dos objetivos e resultados estabelecidos. Estrutura Organizacional (veremos na próxima aula) é o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa.

### **ORGANIZAÇÃO - Atividades de OSM**

- Projetar a criação, união ou eliminação de unidades, bem como acompanhar a respectiva execução;
- Descrever e definir o objetivo e as funções de cada uma das unidades empresariais;
- Divulgar, nos níveis competentes, os trabalhos desenvolvidos em OSM;
- Implantar e acompanhar in loco os trabalhos desenvolvidos por OSM;
- Elaborar, emitir e divulgar as normas, regulamentos e manuais necessários;
- Estudar os ciclos organizacionais;
- Analisar as alternativas de ação para promover a maturidade organizacional;

- Avaliar impactos ou desgastes provenientes das ações e dos ciclos; e
- Estruturar as formas e necessidades de treinamento de pessoal visando o desenvolvimento.

## SISTEMAS

É um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função.

Na discussão de problemas empresariais de nossa época a palavra SISTEMA, vem sendo usada com muita frequência, de tal forma que pesquisadores estão estudando sistemas, analistas vêem as organizações como sistemas, e aumenta gradativamente a instituição de Órgãos e CIAS sob enfoque sistêmico. **Uma definição de Sistema em termos de Administração de empresas poderia ser:**

### Objetivos do estudo de Sistemas na Empresa

- Identificar todos os sistemas que ocorrem na empresa, definindo de forma objetiva as entradas, as operações e as saídas, que devem estar sempre em sintonia com os objetivos preestabelecidos;
- Canalizar todas as forças e energias que ocorrem no sistema para os objetivos preestabelecidos;
- Estabelecer sistemas de controle e avaliação, permanentes em todas as fases do sistema (entradas, processos, saídas e retroalimentação) visando acompanhar e desempenho em relação aos objetivos; e
- Criar sistemas de retroalimentação, que sejam verdadeiras reintroduções no processo, para que este não perca o seu movimento dinâmico, não haja “estrangulamentos” no sistema de comunicações da empresa, auto-regulando os sistemas

## MÉTODO

Este caminho pode ser estudado como um sistema ou processo, tanto em nível operacional, tático, estratégico como o filosófico, nos três últimos ocorrem os processos intelectuais. **Como processo intelectual**, entendemos a abordagem de qualquer problema mediante análise prévia e sistemática de todas as vias possíveis de acesso à solução.

**O processo operacional** é a maneira lógica de organizar a seqüência das diversas atividades para chegar ao fim almejado. É a própria ordenação da ação.

É a aplicação do método através de processos e técnicas, sendo que não procura soluções, mas estuda a melhor maneira de abordar determinados problemas empresariais, no estado atual dos conhecimentos.

Ao desenvolver as estruturas de recursos e de operações na empresa, ao definir procedimentos, rotinas, métodos, os profissionais estabeleceram a PADRONIZAÇÃO na análise administrativa, envolvendo os aspectos Organizacionais e de Planejamento.

*“A padronização procura a unificação e a simplificação das atividades administrativas, segundo padrões, parâmetros e modelos preestabelecidos, aceitos pela empresa ou impostos pela criação de novos hábitos ou mudanças organizacionais. “*

### Os objetivos são:

- o aumento da produtividade; e
- a redução de custos;

**Os esquemas padronizados e sistemáticos, possibilitam:**

- facilidade de consultas, leitura, atualizações e guarda; e
- formação de conjuntos compactos ou sistemas integrados de informações e dados

### Exemplo de Padronização de Procedimentos

#### *“Análise Administrativa ou de Sistemas em O S M ”*

- Planejamento
- Levantamento de Dados e Informações
- Análise & Seleção de Alternativas
- Proposta & Implementação de Alternativas
- Avaliação & Ampliação/Melhorias

### Objetividade dos Métodos

- Integração de todas as atividades da empresa, por suas unidades organizadas dinamicamente, através um inter-relacionamento constante e padronizado;
- Procurar a melhor qualidade na solução dos problemas , evitando a aplicação pura e simples de modelos externos nacionais ou estrangeiros. aclimatizando-os quando possível, considerando as peculiaridades de cada cultura, linguagem e produto; e
- Harmonizar recursos empresariais.

### Atividades em OSM

- Racionalização do trabalho, ou seja:
- Definir a movimentação de documentos;
- Definir o Fluxo de decisões dos sistemas;
- Modificação dos métodos de trabalho;
- Municiação da empresa com Ferramentas de análise e gestão de Processos; e
- Atualização de Técnicas de Administrativas e dos sistemas de trabalho;

### POSIÇÃO ESTRUTURAL DO ÓRGÃO

A unidade de OSM deverá ficar posicionada o mais próximo possível da maior autoridade decisória da empresa.

