

# **Capacitação em Psicologia Organizacional: Instrumentos para o desenvolvimento organizacional – Diagnóstico Empresarial**

Professora: Maria de Fatima Feitoza Barros  
Psicóloga CRP 15/0305

**O diagnóstico empresarial – é um método de análise de negócios que auxilia no entendimento dos problemas, do modo de atuação e do nível de maturidade das mais diversas áreas de uma empresa.**

**Trata-se de um relatório que demonstra a análise dos dados coletados em uma organização, apontando as desvantagens da disfunção de alguns conceitos organizacionais.**

Realizar um diagnóstico empresarial deve ser uma das primeiras etapas de qualquer consultoria, pois permite que o consultor tenha um conhecimento geral da empresa do cliente, das áreas que tem um melhor desempenho e de quais áreas necessitam melhorar.

As informações colhidas no Diagnóstico Empresarial irão direcionar o tipo de projeto de consultoria que o Consultor vai oferecer e vão ajudá-lo a ser mais assertivo nas suas sugestões e conselhos, pois é impossível direcionar a estratégia de um negócio sem entender como as suas áreas se relacionam e quais são as mais problemáticas.

Apenas quando se entende onde estão as verdadeiras dificuldades da empresa é que o consultor deixa de ouvir o que estão lhe pedindo e parte para as indicações e direcionamentos mais valiosos que podem trazer benefícios para essa organização.

É necessário se descobrir o grau de maturidade da empresa, pois saber se a empresa analisada está em um nível amador ou se já amadureceu o suficiente, é essencial para determinar o que deve ser feito.



## **Conhecimento do nível de desempenho das áreas do negócio:**

Depois de entender a empresa como um todo, podemos entrar um pouco mais nas características dela. É muito comum negócios terem níveis de organizações diferentes entre uma área e outra. Mesmo quando as diretrizes são similares.

Isso costuma ocorrer pelas características dos gestores e colaboradores que atuam em cada uma delas, por questões de mercado ou por outros fatores que podem influenciar o dia a dia do negócio.

## **Comparação do que é desejado com a realidade:**

Além de entender o nível de maturidade do negócio e de suas áreas, um benefício importante é a comparação da realidade da empresa com o que se deseja dela.

Sem um parâmetro estabelecendo o que é um nível de maturidade alto fica impossível determinar o que deve ser feito.

## **Coleta de Informações**

Nenhuma análise pode ser feita sem informações sobre o negócio em questão.

As formas mais comuns são:

Análise de Dados Existentes: trata-se de analisar planilhas, sistemas, relatórios e indicadores de cada uma das áreas do negócio. Quando dados não existem:

É papel do consultor orientar e indicar as melhores formas de coletar essas informações com os responsáveis de cada área especificamente, por meio de planilhas, softwares ou mesmo manualmente.

## Entrevistas:

Para se aprofundar ainda mais nos detalhes da empresa o consultor pode conversar com os funcionários. Normalmente nessa conversa (estruturado) é possível entender detalhes do funcionamento da empresa que nem sempre os números e indicadores mostram.

Esse é um excelente momento para descobrir erros processuais e coisas que deveriam ser feitas mas não são no dia a dia do negócio.



A observação:

É sempre possível observar (ativamente) a realidade do negócio. Quando se está inserido em reuniões, nos locais de trabalho e no cotidiano da empresa, pode tirar vantagem disso para ter ainda mais insumos para o diagnóstico empresarial.

### Pesquisas Qualitativas ou Quantitativas:

Se o consultor sabe o tipo de informação que precisa, mas ainda não tem disponível, pode realizar questionários direcionados para os funcionários da empresa ou para parceiros importantes para chegar em outros tipos de dados e respostas diferentes do que já coletou até o momento.

## **Análise de Dados**

Esse é o momento em que a capacidade analítica e a organização fazem diferença.

Em relação à organização, sugere-se que separem-se os indicadores, dados e informações que coletou por áreas.

**De posse de todas as informações, realizada a separação e organização dos dados colhidos, terá subsídios para se chegar ao diagnóstico empresarial e, a partir daí, ser possível a construção do projeto de consultoria.**

**Para o consultor comportamental o foco pode ser diferenciado, porém a busca de informações segue os mesmos princípios exigidos para outras consultorias.**