

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.