

## Por que o mundo precisa de designers organizacionais

Marco Ornellas (\*)

*A era de buscar soluções prontas para problemas recorrentes acabou. O RH encara uma crise. Todos os dias, ouvimos mais do mesmo*

Precisamos de uma profunda transformação dos modelos de negócios, ou vamos ser deixados para trás no processo de evolução do mundo. E a mudança só é possível se as pessoas se movimentarem, saírem da sua zona de conforto e começarem a explorar o desconhecido a fim de descobrir novas soluções que façam mais sentido nesse novo mundo. A mudança só é possível se atuarmos como designers organizacionais.

Mas, afinal, em que consiste ser um designer organizacional? Podemos definir esse profissional como uma pessoa empática, destemida e inovadora. Essas três características são essenciais para encarar os desafios do novo mundo em que vivemos, pois as soluções precisam ser desenvolvidas a partir das necessidades do outro, e, nesse processo, o medo não pode impedir que as ideias sejam colocadas em prática. E a inovação é o ponto de partida de todo o processo, pois o objetivo é desenhar novas soluções que ajudem os profissionais no dia a dia e que entreguem melhores resultados.

Atualmente, o que se vê nas organizações é um cenário repleto de profissionais consumidos por inúmeras tarefas operacionais, que quase se transformaram em máquinas de realizar trabalhos repetitivos. A criatividade foi praticamente extinta dentro das empresas, as pessoas se acomodaram tanto em suas funções e no jeito em que, tradicionalmente, os problemas são resolvidos que, de forma inconsciente, acreditaram que os modelos de negócios

tradicionais seriam válidos por muitos e muitos anos. Porém, a transformação digital bate a nossa porta e esses modelos já não são capazes de atender às novas necessidades.

Precisamos usar a transformação digital a nosso favor. Com as novas tecnologias, grande parte das tarefas operacionais pode ser atribuída a ferramentas inteligentes de automatização. Assim, é possível começar a quebrar as barreiras criativas que persistem na mente dos profissionais e propor novas estruturas organizacionais e modelos de negócios modernos e eficientes.

Designers organizacionais olham para o mundo de forma diferente. Problemas não são tratados de forma superficial. Antes de sugerir soluções, eles estudam as causas, procuram a raiz do problema e o tratam na própria raiz com o objetivo de evitar que se transforme em algo maior.

O designer organizacional também não se apega aos modelos tradicionais de negócio. Muito pelo contrário. Ele entende que um novo mundo precisa de novos processos, mais eficientes e simples. Ele também entende que não é possível compreender toda a complexidade desse cenário, mas sua humildade em assumir que não tem as respostas para tudo permite que ele consiga estudar e arriscar suas ideias até chegar às soluções ideais para a sua empresa.

E é disso que o mercado precisa nesse momento. As empresas devem se preparar para o futuro. E não estamos falando de algo distante como dez ou vinte anos. Elas devem se preparar em dois anos. Portanto, a hora de se movimentar é agora.

(\*) É Formado em Psicologia, Dinâmica dos Grupos e Design Thinking, Ornellas é Coach e membro do International Coaching Federation (ICF) e Consultor com 25 anos de experiência.

## Programa de trainee do SAS prorroga prazo para inscrições até 11 de junho

As inscrições para a 8ª edição do programa de trainee do SAS plataforma de educação foram prorrogadas até 11 de junho. Os profissionais interessados devem se cadastrar no site [www.traineesas.com.br](http://www.traineesas.com.br). A empresa busca talentos de todo o Brasil que apostem na construção de uma carreira profissional em uma companhia de soluções para Educação.

Para participar é preciso estar no último ano de qualquer curso universitário ou ser graduado há no máximo dois anos. “Nas últimas edições tivemos a participação de candidatos dos cursos de Administração, Engenharia, Psicologia, Ciências Contábeis, Comunicação Social, Economia, Pedagogia, entre outros cursos de licenciatura, tecnologia, gestão e negócios”, afirma Edivar Marinho, Gerente de Gente e Gestão do SAS e ex-trainee da turma de 2012.

O programa tem a duração de um ano e a expectativa é de que sejam contratados doze trainees para trabalharem em São Paulo (SP) ou Fortaleza (CE). Durante esse período, o trainee passará por uma imersão em diferentes áreas da companhia até alocar-se em um

setor específico. Ao final, os dois trainees responsáveis pelos melhores projetos ganharão bolsas de MBA.

O processo seletivo do SAS consiste em cinco etapas:

1. Testes on-line de raciocínio lógico e interpretação de texto;
2. Dinâmicas em grupo presenciais em São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR) e Fortaleza (CE).
3. Entrevistas individuais com os líderes do SAS;
4. Painel com os candidatos na matriz, em Fortaleza (CE), junto com os gestores de diversas áreas e participação em um case real.
5. Entrevista final com diretores do SAS.

“Queremos atrair pessoas de todo o Brasil que acreditam no potencial transformador da educação, independentemente da formação acadêmica que possui. A ideia é que os selecionados atuem em áreas que potencializem suas principais habilidades e competências, mesmo que isso signifique trabalhar em uma área diferente de sua formação inicial”, destaca Edivar.

# Seis doenças ocasionadas pelo uso desenfreado da tecnologia

É o momento de repensar até onde vale à pena estar conectado a todo instante

O que o seu ambiente de trabalho têm em comum com o familiar e de lazer? Eles estão conectados. Hoje em dia a tecnologia é um recurso indispensável para as atividades do dia a dia, afinal, é um caminho para aproximar as pessoas, filtrar informações e otimizar o tão escasso tempo. Mas, apesar do meio apresentar benefícios para a sociedade, o uso desenfreado da internet causa dependência das ferramentas tecnológicas e trazem comportamentos de saúde prejudiciais ao ser humano, tais como: ansiedade, estresse, irritabilidade e alteração do apetite.

Ao serem ignorados, os sinais podem desencadear uma série de doenças críticas.

Pensando em alertar os heavy users, o Instituto Brasileiro de Coaching (IBC) listou as seis principais patologias que estão com presença de peso no mundo contemporâneo por conta do abuso tecnológico. Confira a relação abaixo:



### Síndrome do Toque Fantasma

Um dos primeiros a trabalhar a temática foi o Dr. Larry Rosen, professor aposentado e ex-presidente do Departamento de Psicologia da Universidade do Estado da Califórnia, nos Estados Unidos. No livro *iDisorder* o especialista mostra que 70% dos usuários assíduos já sentiram o aparelho de celular vibrar ou tocar sem nem ter recebido notificações ou ligações.

### Nomofobia

O termo foi utilizado pela primeira vez em 2008 em um artigo do UK Post Office para abreviar a expressão inglesa “no-mobile”. Em português a expressão significa a ansiedade causada pelo distanciamento do celular ou devido à falta de bateria do aparelho. As consequências da patologia são problemas de interação social e dificuldades de se comunicar em público.

### Depressão

A depressão por conta das redes sociais acontece quando o usuário deposita a sua realização pessoal no número de curtidas e quantidade de comentários recebidos nas publicações. Recentemente, uma pesquisa publicada na revista *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* comprova essa relação.

### Problemas na Coluna

O ato de inclinar a cabeça para mexer no celular pode colocar uma carga muito além da suportada pelo pescoço do usuário.

Um estudo publicado pela Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos revelou que a coluna cervical aguenta no máximo seis quilos. Porém, dependendo do posicionamento do pescoço para interagir com os dispositivos eletrônicos, é aplicada uma carga de até 27 quilos.

### Perda Auditiva

A interferência dos fones de ouvido em casos de perda auditiva é acontece cada vez mais devido a alta frequência utilizada pelos usuários. Inclusive, a Organização Mundial da Saúde (OMS) emitiu um comunicado no qual metade dos jovens ao redor do mundo escutam músicas em volumes prejudiciais aos tímpanos.

### Insônia

O pensamento coletivo de que o uso de forma despreziosa de aparelhos eletrônicos faz a vontade de dormir aparecer mais rápido é mito, pois a luz emitida pelos dispositivos faz com que o organismo produza menos melatonina – hormônio responsável pela regulação do sono.

Neste contexto, José Roberto Marques, presidente do Instituto Brasileiro de Coaching, dá dicas para evitar cair no uso exagerado da tecnologia. “Vale lembrar que o equilíbrio na rotina é a chave para preservar a qualidade de vida. Para não alimentar o vício,



é importante descobrir os seus reais talentos e desenvolver a inteligência emocional fora da internet. Uma sugestão que pode ser seguida é diminuir o uso das tecnologias em casa. Deixe você e os dispositivos descansarem. Portanto, não leve trabalho para depois do expediente, priorize as interações offline, não faça refeições com aparelhos próximos, desligue ou deixe o celular no modo avião no momento de dormir. Por último, caso não consiga amenizar a frequência, procure a ajuda de um profissional”, pontua (<http://www.ibccoaching.com.br/>).

## Redes sociais: criatividade e agilidade em pauta

O mundo corporativo gira ao redor de seu cliente. E nos últimos anos é inegável que as redes sociais deram voz ativa para os clientes e consumidores, que antes apenas recorriam ao telefone ou e-mail para fazer uma solicitação, fosse ela um simples atendimento ou uma grande reclamação. Com isso, o número de empresas presentes em redes como Facebook, Twitter, dentre outras, se tornou enorme, mas muitas ainda estão em total desordem. Afinal, qual é a melhor forma de atendimento?

Tudo o que vai para esses canais de comunicação chega aos ouvidos e olhos de todos os seus clientes que estão presentes na rede. Obviamente que tudo o que ali ocorrer afetará diretamente a imagem da empresa. Não é difícil imaginar que o atendimento, mesmo que virtual, é o principal alvo de uma empresa má-organizada. Temos ótimos exemplos de marketing de sucesso! No twitter, um consumidor marcou dois estabelecimentos questionando quem lhe faria a melhor oferta por um produto e ambos disputaram até o fim com bons argumentos e promoções.

No Facebook, o banco Bradesco recebeu uma solicitação em forma de poesia e respondeu “na mesma moeda”, algo que lhe rendeu na época mais de 2 mil curtidas em um único comentário. Outras marcas, como o Ponto Frio, integram o atendimento das duas maiores redes sociais sempre com a mesma linguagem e dinamismo — o que é extremamente importante quando se fala em um bom atendimento. O mínimo que o consumidor/cliente espera é receber a mesma orientação, sem conflito entre os canais.



Apesar disso, muitas empresas ainda pecam e cometem deslizos que podem ser cruciais para elas. Se as redes sociais oferecem a oportunidade de ter uma linguagem mais descontraída e bem menos formal, ao mesmo tempo exigem a instantaneidade e o “calor” humano; e apesar de haver muita criatividade na web, há coisas que somente um atendimento telefônico (ou presencial) podem fazer. São poucas as situações que são totalmente resolvidas pelo SAC 2.0.

Quando a situação se agrava, o mais importante é tornar o

cliente ciente da preocupação da empresa, e da tomada de decisão em função de uma resolução, e para isso, é exigido o contato por telefone — ou seja, apesar de um atendimento criativo, nada substitui o atendimento humano, que pode manter a mesma qualidade com a praticidade de poder resolver tudo ali, naquele exato momento. Depois deste contato, aí sim é necessário realinhar na web, já com os ânimos acalantados, e com um bom fechamento que encante, mesmo numa situação que iniciou contraditória.

Sendo através de redes sociais ou não, é essencial que o atendimento — que muitas vezes está travestido de marketing digital — necessita falar a linguagem do seu cliente, estar alinhado com todas as outras formas de comunicação com ele e, claro, resolver o problema o quanto antes, sem causar grandes transtornos. Afinal, as redes sociais tiveram utilidade para fazer as empresas ouvirem os seus consumidores, deixarem de lado o “terno e gravata” do mundo corporativo e que se assumam como empresas engajadoras de mudança na sociedade. Enfim, uma empresa que se importa com quem fala e como fala.

(Fonte: Robson Costa, CEO do Grupo Encanto Telecom).

## News @

### Evento internacional na área de Computação de Alto Desempenho recebe trabalhos

@Acontece entre os dias 17 e 19 de setembro o "13th International Meeting on High Performance Computing for Computational Science" (VECPAR), reunindo professores, pesquisadores, alunos e

profissionais da área de Computação de Alto Desempenho. O encontro tem a organização da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e da Universidade Estadual Paulista (Unesp) e será realizado no Hotel Fazenda Fonte Colina Verde, na cidade de São Pedro (SP). O evento incentiva a submissão de trabalhos de pesquisadores acadêmicos, laboratórios e indústrias que tratem sobre questões atuais em ciência

computacional, aplicações de interesse da sociedade e inovações em hardware. Os trabalhos podem ser de todas as áreas da Ciência e Engenharia Computacional. A data-limite para o envio é 15 de junho e a submissão deve ser feita em <https://bit.ly/2LAU59D>. O prazo final de submissão é 3 de junho, através do e-mail [vecpar2018workshops@ncc.unesp.br](mailto:vecpar2018workshops@ncc.unesp.br).