



FUNDAÇÃO DOM CABRAL
Mestrado Profissional em Administração

Anne Karolina Lima Alcantara

CULTURA ORGANIZACIONAL E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
Estudo de Caso em uma Empresa Brasileira do Setor de Seguros

Nova Lima
2021

Anne Karolina Lima Alcantara

CULTURA ORGANIZACIONAL E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
Estudo de Caso em uma Empresa Brasileira do Setor de Seguros

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração da Fundação Dom Cabral como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão Contemporânea das Organizações

Linha de Pesquisa: Liderança

Orientador: Prof. Ph.D. Reed Elliot Nelson

Nova Lima

2021

FICHA CATALOGRÁFICA
Elaborada pela Biblioteca Walther Moreira Salles
Fundação Dom Cabral

Alcantara, Anne Karolina Lima

A347c Cultura organizacional e transformação digital: estudo de caso em uma empresa brasileira do setor de seguros. / Anne Karolina Lima Alcantara. - Nova Lima, 2021. [Documento Eletrônico]

Orientador: Prof. Dr. Reed Elliot Nelson

Dissertação (Mestrado) – Fundação Dom Cabral. Programa de Mestrado Profissional em Administração.

1. Cultura organizacional. 2. Inovação. 3. Seguros. I. Nelson, Reed Elliot. II. Fundação Dom Cabral. Programa de Mestrado Profissional em Administração. III. Título.

CDU: 005.73

Bibliotecário: Leonardo Bruno Almeida D'Assumpção– CRB 6/2046

RESUMO

A temática de cultura organizacional começou a ganhar destaque nas décadas de 1970 e 1980, capturando o interesse de gestores e acadêmicos. Uma série de livros populares, conferências acadêmicas e edições especiais de periódicos acadêmicos destacou a promessa da cultura organizacional como uma maneira de entender como as organizações operam. Desde então, a cultura vem sendo, muitas vezes, responsabilizada por sucessos e fracassos organizacionais, resultantes da forma como é aceita e absorvida pelos indivíduos presentes nestas organizações. Com a crescente digitalização, a disrupção tecnológica da humanidade e o aumento da relevância da transformação digital nas organizações, cada vez mais discutida nos últimos anos, já são encontrados trabalhos que estudam como a cultura pode explicar, inclusive, consequências contraditórias da tecnologia da informação (TI) nas empresas, sendo necessárias adaptações culturais para atender aos requisitos comportamentais de TI. Dado este panorama, como a cultura de uma organização se relaciona com a adoção de novas tecnologias e, conseqüentemente, com seu processo de transformação digital? Este trabalho se propôs a analisar esta interação a partir de um estudo de caso misto conduzido em uma empresa brasileira do setor de seguros. Foram aplicados dois questionários quantitativos: um com a finalidade de medir a percepção dos funcionários acerca da cultura organizacional vigente e da cultura organizacional desejada por eles; e outro com a finalidade de medir os valores individuais desses funcionários. Ambos os resultados foram avaliados quanto aos valores da organização e aos valores dos respondentes, de forma a se avaliar quão convergentes ou divergentes são estes dados. Pela perspectiva qualitativa, foram conduzidas entrevistas semiestruturadas com funcionários de diferentes áreas e formações, a fim de conseguirmos maior diversidade amostral. Os dados foram triangulados e os achados corroboram a literatura ao demonstrar que a tecnologia em si é apenas uma parte de todo o complexo enigma a ser solucionado pelas empresas que desejam se manter vivas e competitivas neste mundo digital. Primariamente, as organizações devem considerar o aspecto indivíduo como fator crítico de sucesso para a transformação digital, investindo em uma cultura que seja mais inovadora, ágil, diversa e colaborativa, assumindo os indivíduos como ponto central de suas iniciativas.

Palavras-chave: Cultura organizacional. Adoção de tecnologias. Transformação digital. Mercado segurador brasileiro.

ABSTRACT

The theme of organizational culture began to gain prominence in the 1970s and 1980s, capturing the interest of managers and academics. A series of popular books, academic conferences, and special editions of academic journals highlighted the promise of organizational culture as a way to understand how organizations operate. Since then, culture has often been blamed for organizational successes and failures, resulting from the way it is accepted and absorbed by the individuals present in these organizations. With the increasing digitization, technological disruption of humanity and the increasing relevance of digital transformation in organizations, increasingly discussed in recent years, studies are already found that study how culture can explain, even, contradictory consequences of information technology (IT) in companies, and cultural adaptations are needed to meet its behavioral requirements. Given this panorama, how does an organization's culture relate to the adoption of new technologies and consequently to its digital transformation process? This work aimed to analyze this interaction, through a mixed case study conducted in a Brazilian insurance industry company. Two quantitative questionnaires were applied: one with the purpose of measuring the perception of employees about the current organizational culture and the organizational culture desired by them; and another for the purpose of measuring the individual values of these employees. Both results were evaluated regarding the values of the organization and the values of the respondents, in order to evaluate how convergent or divergent these data are. From a qualitative perspective, semi-structured interviews were conducted with employees from different areas and backgrounds, in order to achieve greater sample diversity. The data have been triangulated and the findings corroborate the literature by demonstrating that technology itself is only a part of the entire complex enigma to be solved by companies that wish to remain alive and competitive in this digital world. Primarily, organizations should consider the individual aspect as a critical success factor for digital transformation, investing in a culture that is more innovative, agile, diverse and collaborative, assuming individuals as the central point of their initiatives.

Keywords: Organizational culture. Technology adoption. Digital transformation. Brazilian insurance market.