

O IMPACTO DA CONSULTORIA DE GESTÃO AO NÍVEL DOS TRABALHOS REALIZADOS EM PME EM PORTUGAL

Renato Lopes da COSTA
ISCTE | Portugal
renatojlc@gmail.com

Nelson ANTÓNIO
Marta Correia SAMPAIO
António Luís DIONÍSIO

Objetivos: Muito embora a consultoria de gestão seja interpretada por muitos autores por constituir um processo interativo que funciona como agente de mudança e que proporciona a um conjunto de empresas a obtenção ou consolidação de vantagens competitivas duradoras, na verdade estas afirmações não vêm acompanhadas por um número de estudos académicos que realcem a importância do trabalho efetivo dos consultores de gestão. Para combater a falta de estudos nesta área emergente, este artigo tem como objetivo geral garantir a pertinência destas afirmações a partir da perspetiva de análise de consultores e clientes em Portugal, procurando explorar o nível de impacto da consultoria de gestão relativamente aos trabalhos realizados nas PME (pequenas e médias empresas). Neste sentido, apresentará três objetivos específicos: a) aferir a avaliação dos inquiridos na amostra relativamente aos benefícios versus prejuízos que os consultores trazem para as organizações (do ponto de vista de consultores vs. clientes); b) identificar os respetivos níveis de satisfação; c) e aferir respetivas sugestões de melhoria que permitam beneficiar futuros projetos a desenvolver.

Metodologia / Abordagem: Todavia, tendo em conta que o interesse desta investigação se centrou em descobrir o significado e representar vivências de múltiplas realidades, foi utilizado como método qualitativo de análise a realização de 17 entrevistas a 9 consultores de gestão seniores e a 8 gestores de PME em Portugal, sendo que a amostra ao nível das entrevistas realizadas, teve um caráter intencional, pois foram selecionados os participantes que melhor representavam o fenómeno investigado em termos de conhecimento. Em termos da técnica de análise qualitativa utilizada para interpretação dos dados reproduzidos das entrevistas esta traduziu-se numa análise de conteúdo (posterior a um período de um mês sobre o qual decorreram as entrevistas) tentando relacionar as estruturas semânticas (significantes) com as estruturas sociológicas (significados) dos enunciados, de forma a articular a superfície dos textos com os fatores que determinam as suas características (variáveis psicossociais, contexto cultural e, contexto, processos e reprodução da mensagem).

Conclusões / Resultados: Conclui-se nesta investigação que o sucesso dos projetos em consultoria de gestão devem acima de tudo ser alavancados a partir de fatores avaliativos, ligados aos meios técnicos que os consultores colocam ao dispor dos

clientes, mas também a partir de fatores qualitativos, ligados a compromissos, esforço, competência, perícia, experiência e estabelecimento de relacionamentos eficientes (tal como constatado em estudos como os de Tilles, 1961; Carlile, 2002; Karantinou e Hogg, 2009), mesmo aqueles que possam implicar ligações de longa-duração. Ainda, os resultados da análise empírica sob a forma de entrevistas semiestruturadas e questionários aplicados a consultores de gestão e gestores de PME em Portugal, vêm desta forma aferir a avaliação dos inquiridos relativamente aos benefícios versus prejuízos que os consultores trazem para as organizações, níveis de satisfação e, respetivas sugestões de melhoria que permitam beneficiar futuros projetos a desenvolver, como os apresentados na figura infra.

Implicações: Dado que as micro PME e as PME denominadas de regulares são ainda muitas vezes fechadas relativamente ao papel do consultor e, dado que a grande proporção de consultoras do nosso país são constituídas por estruturas ainda mais pequenas que não se podem dar ao luxo de falhar naquilo que são os seus propósitos, aconselha-se por isso que se auto avaliem condignamente e que façam uma leitura e interpretação cuidada das sugestões sugeridas pelo artigo, sob pena de um erro e um trabalho menos conseguido poder validar um negócio destruído.

Originalidade: De forma a garantir a pertinência do problema aqui formulado face à escassez de estudos e informação relativamente a este setor e nomeadamente ao nível do impacto da consultoria de gestão ao nível dos trabalhos realizados nas PME (pequenas e médias empresas), este estudo visa contribuir para aferir a avaliação dos inquiridos relativamente aos benefícios versus prejuízos que os consultores trazem para as organizações, aos seus níveis de satisfação e, respetivas sugestões de melhoria que permitam beneficiar futuros projetos a desenvolver entre consultores e respetivas empresas-cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Consultoria de Gestão; PME.

REFERÊNCIAS

Fincham, R. e T. Clark (2002a), Preface: management consultancy – issues, perspectives and agendas, *International Studies of management and Organization*, 32 (4), 3-18.

Fincham, R. e T. Clark (2002b). Introduction: The emergence of critical perspectives on consulting, em Clark e Fincham (eds), *Critical Consulting: New Perspectives on the Management Advice Industry*, Blackwell Publishers: Oxford, 1-20.

Kieser, A. (2002), Managers as marionettes? Using fashion theories to explain the success of consultancies, em Kipping e Engwall (eds), *Management Consulting - Emergence and Dynamics of a Knowledge Industry*, Oxford University Press: New York, Oxford.

Kürb, M. (2002), *Management Consulting: A Guide to the Profession*, International Labour Office, 4ª Edição (rev): Geneva.

Lundgren, M. e M. Blom (2009), *The Practice of Strategy Consultants*, 25th Egos Colloquium, Barcelona (Julho 2-4).