



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

LIDERANÇA E GESTÃO DA MUDANÇA EM PROJETOS DE  
TRANSFORMAÇÃO:

O caso de um projeto de implementação de um sistema ERP

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Ciências da Comunicação,  
especialização em Comunicação Organizacional e Liderança

Por

Paula Nagem Zolini

Faculdade de Ciências Humanas

Setembro de 2014



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

LIDERANÇA E GESTÃO DA MUDANÇA EM PROJETOS DE  
TRANSFORMAÇÃO:

O caso de um projeto de implementação de um sistema ERP

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Ciências da Comunicação,  
especialização em Comunicação Organizacional e Liderança

Por

Paula Nagem Zolini

Faculdade de Ciências Humanas

Sob orientação de Professor Doutor Fernando Ilharco

Setembro de 2014

## **RESUMO**

No contexto de constante mudança nas organizações que, para se manterem competitivas no mercado passam por transformações das suas estruturas e processos em curtos espaços de tempo, manter o foco e a visão que compõem a essência da empresa é um desafio para que se atinja um nível superior de liderança. Esta investigação é uma proposta de análise às relações de poder e de confiança entre líderes e seus seguidores, que permite potencializar o desempenho e performance das equipas. Organizações com sucesso são aquelas que mantêm relacionamentos na sua base, que promovem uma reflexão sobre processos de mudança e evidenciam como todo o capital humano faz parte desta gestão. Ao analisar uma mudança impulsionada por uma inovação tecnológica com foco na melhoria de processos e uniformização da ferramenta de trabalho, pretende-se evidenciar como grandes líderes devem ser os primeiros a estabelecer os objetivos adequados ao momento da empresa e seguir uma visão sem interferências momentâneas, exercendo a sua influência e liderando pelo exemplo. Neste seguimento, líderes e boas lideranças podem influenciar o sucesso de um projeto e a transformação das organizações, suportando uma estratégia baseada numa comunicação consistente, aberta, clara e objetiva.

**Palavras Chave:** líder, liderança, organização, mudança, comunicação, estratégia, inovação tecnológica, confiança, poder, influência

## **ABSTRACT**

In a context of constant change, organizations undergo transformations in their structures and processes in short periods of time in order to stay competitive in the market. In such context, keeping the focus and the vision that make up the essence of the company becomes a challenge if its aim is being a top leader. This investigation offers an analysis of the power and trust relationship between leaders and their followers, which enables team performance to be maximised. Successful organizations are those that are based on relationships that promote a reflection on the processes of change and that show the extent to which human capital is part of this management. By analysing a change triggered by a technological innovation, focusing on process improvement and on the standardization of work tools, the purpose of this investigation is showing how great leaders must be the first to set goals that are adjusted to the specific moment the company is living and to follow a vision with no momentary interferences, influencing and leading by example. As such, leaders and good leaderships may influence the success of a project and the transformation of organisations by supporting a strategy based on consistent, open, clear and objective communication.

**Keywords:** leader, leadership, organization, change, communication, technological innovation, trust, power, influence