

ADMINISTRAÇÃO: ASPECTOS GERAIS

VOLUME 1

Organizadora:
Nhatallia Laranjeira Amorim

EDITORA
OMNIS SCIENTIA





ADMINISTRAÇÃO: ASPECTOS GERAIS

VOLUME 1

Organizadora:
Nhatalia Laranjeira Amorim

EDITORA
OMNIS SCIENTIA

Editora Omnis Scientia

ADMINISTRAÇÃO: ASPECTOS GERAIS

Volume 1

1ª Edição

TRIUNFO – PE

2021

Editor-Chefe

Me. Daniel Luís Viana Cruz

Organizador (a)

Nhatallia Laranjeira Amorim

Conselho Editorial

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

Dr. Wendel José Teles Pontes

Dr. Walter Santos Evangelista Júnior

Dr. Cássio Brancaleone

Dr. Plínio Pereira Gomes Júnior

Editores de Área – Ciências Sociais Aplicadas

Dra. Helga Midori Iwamoto

Dra. Milena Nunes Alves de Sousa

Dr. Thiago Barbosa Soares

Assistentes Editoriais

Thialla Larangeira Amorim

Andrea Telino Gomes

Imagem de Capa

Freepik

Edição de Arte

Vileide Vitória Larangeira Amorim

Revisão

Os autores



**Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons – Atribuição-
NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.**

**O conteúdo abordado nos artigos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são
de responsabilidade exclusiva dos autores.**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

A238 Administração [livro eletrônico] : aspectos gerais / Nhatallia Laranjeira Amorim. – Triunfo, PE: Omnis Scientia, 2021. 87 p. : il. ; 14 x 21 cm

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-88958-38-4

DOI 10.47094/978-65-88958-38-4

1. Administração – Estudo e ensino. 2. Sustentabilidade.
3. Tecnologias digitais. I. Amorim, Nhatallia Laranjeira.

CDD 658.4

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Editora Omnis Scientia

Triunfo – Pernambuco – Brasil

Telefone: +55 (87) 99656-3565

editoraomnisscientia.com.br

contato@editoraomnisscientia.com.br



PREFÁCIO

Estudar Administração é indispensável nos dias atuais, tanto no contexto do setor público, quando se busca aumentar a produtividade, como na conjuntura das empresas privadas, pois o mercado está cada vez mais competitivo e propenso às incertezas. A capacidade do gestor de identificar e aplicar conceitos e ferramentas de Administração se tornou um fator decisivo para a sobrevivência e/ou para o alcance dos melhores resultados das organizações.

A administração, por ser uma área ampla, possibilita aos seus profissionais a exploração de estudos com diversas perspectivas. Esta obra abordou temas como: Funções da Administração; Gestão da produção; Ferramentas de Administração; Administração pública; Marketing; Mídias digitais e Tecnologias educacionais.

Neste livro, o Capítulo 1, intitulado “PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO EM TEMPOS DE CRISE: ESTUDO DE CASO NUM FRIGORÍFICO SUL-MATO-GROSSENSE” foi escolhido para premiação, pois se trata de um estudo que trouxe a reflexão sobre a importância de se conhecer conceitos de Administração e da capacidade do gestor de se reinventar em tempos de incertezas, uma discussão que vem sendo cada vez mais atual.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1.....9

PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO EM TEMPOS DE CRISE: ESTUDO DE CASO NUM FRIGORÍFICO SUL-MATO-GROSSENSE

Regiane Rocha Martins Ferreira

Daniela Althoff Philippi

DOI: 10.47094/978-65-88958-38-4/9-25

CAPÍTULO 2.....26

APLICABILIDADE DE FERRAMENTAS DA GESTÃO ORGANIZACIONAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO

Valéria Ferreira dos Santos

Nhatallia Laranjeira Amorim

Maria José da Silva Feitosa

DOI: 10.47094/978-65-88958-38-4/26-37

CAPÍTULO 3.....38

MARKETING VERDE: UMA ANÁLISE SOBRE OS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS NO SESC PRAIA

Juliana Cristina Rocha de Azevedo

Mara Águida Porfírio Moura

Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva

DOI: 10.47094/978-65-88958-38-4/38-54

CAPÍTULO 4.....55

OS INFLUENCIADORES DIGITAIS NO COMPORTAMENTO DE CONSUMO DA GERAÇÃO DOS MILLENNIALS

Beatriz Omena Pedrosa

Paloma Mendes

Nhatallia Laranjeira Amorim

Elis Magalhães Santos de Freitas

DOI: 10.47094/978-65-88958-38-4/55-70

CAPÍTULO 5.....71

O USO DE UM APLICATIVO MÓVEL DE AUXÍLIO À APRENDIZAGEM: UM ESTUDO SOB A PERSPECTIVA DE PROFESSORES E ALUNOS

Renato Neves Grova de Souza

Angilberto Sabino de Freitas

DOI: 10.47094/978-65-88958-38-4/71-84

CAPÍTULO 2

APLICABILIDADE DE FERRAMENTAS DA GESTÃO ORGANIZACIONAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO

Autores:

Valéria Ferreira dos Santos
Nhatalia Laranjeira Amorim
Maria José da Silva Feitosa



CAPÍTULO 2

APLICABILIDADE DE FERRAMENTAS DA GESTÃO ORGANIZACIONAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO

Valéria Ferreira dos Santos¹;

Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Serra Talhada, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/5083755316085651>

Nhatallia Laranjeira Amorim²;

Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Serra Talhada, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/0211686920794461>

Maria José da Silva Feitosa³.

Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), Serra Talhada, Pernambuco.

<http://lattes.cnpq.br/6887857776351323>

RESUMO: O presente estudo visa analisar aplicabilidade de ferramentas organizacionais em uma organização do setor público, localizada no sertão de Pernambuco. Para tanto, foi realizada pesquisa descritiva de abordagem qualitativa, conduzida por meio de observação não participante, entrevista semiestruturada e análise documental. Os resultados apontam para o uso de algumas ferramentas da gestão organizacional. Contudo, as mesmas estão sendo utilizadas inadequadamente. Foram apresentadas sugestões de melhoria para os problemas encontrados. Para futuros estudos, sugere-se a análise da aplicabilidade das ferramentas da gestão organizacional em outras organizações públicas e privadas e a comparação de resultados para verificação de semelhanças ou divergências.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramentas da Gestão Organizacional. Eficiência. Gestão pública.

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT TOOLS APPLICABILITY AT A PUBLIC SECTOR ORGANIZATION

ABSTRACT: The present study is to analyze the applicability of organizational tools in a public sector organization located in the hinterland from Pernambuco. Therefore, a descriptive research with a qualitative approach was carried out, conducted through non-participant observation, semi-structured interviews and document analysis. The results point to the use of some organizational management tools. However, they are being used inappropriately. There were suggestions for improvement for the problems found. For future studies, it is mandatory to analyze the applicability of organizational

management tools in other public and private organizations and a comparison of results to verify similarities or divergences.

KEY-WORDS: Organizational management tools. Efficiency. Public Management.

INTRODUÇÃO

Gonzaga e Roque (2014) definem administração pública como a atuação administrativa estatal, que compreende execução e fiscalização, orientada para o atendimento das necessidades essenciais do interesse público; no sentido objetivo ou material o termo Administração Pública compete às atividades de aplicação dos recursos públicos em prol da sociedade e fiscalização dos particulares em favor do bem comum. Nesse sentido, busca-se a eficiência e a eficácia das atividades desenvolvidas no setor público.

Conforme Matias-Pereira (2010), para a gestão pública, a eficiência está relacionada ao método com o qual são realizadas as ações pretendidas; e a eficácia diz respeito ao resultado final da ação. Em outras palavras, eficiência refere-se à maneira como as atividades são executadas, devendo dar a elas a importância devida, e eficácia remete-se à conclusão do objetivo de acordo com o planejado.

Para auxiliar na organização racional no serviço público existem ferramentas que têm por finalidade ajudar na reconfiguração e melhoria dos processos, ou seja, do conjunto de atividades que compõem a organização. Dentre as ferramentas estão organogramas, fluxogramas, layout, quadro de funções, manuais e formulários. Esses instrumentos, quando usados adequadamente, podem gerar ganhos de eficiência para as organizações públicas. Sendo assim, o presente estudo visa analisar aplicabilidade de ferramentas organizacionais em uma organização do setor público, localizada no sertão de Pernambuco. Esse estudo justifica-se na medida em que serve de diagnóstico para os gestores da organização na qual o estudo foi realizado e também de outras organizações. Além disso, é uma fonte de informações para estudiosos do tema.

REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Gonzaga e Roque (2014), conceitua-se administração pública como a atividade administrativa estatal, incluindo execução e fiscalização, voltada ao atendimento das necessidades essenciais do interesse público; sendo no sentido objetivo ou material, o termo Administração Pública refere-se às atividades de aplicação do dinheiro público em benefício da coletividade e fiscalização dos particulares em benefício do bem comum. Sendo assim, o Estado tem a responsabilidade de atender as demandas da sociedade, prestando serviços públicos de qualidade e com transparência.

Para Matias-Pereira (2010), administração envolve a interpretação de objetivos a fim de transforma-los em ação organizacional por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle. Tendo assim que aprimorar-se para que os serviços oferecidos sejam prestados com qualidade, efetividade e eficiência, seguindo os princípios da ciência administrativa e aplicando

adequadamente as suas ferramentas.

Na administração pública se faz necessária a efetiva aplicação desses princípios que são essenciais em qualquer tipo de organização, como norteadores para que a gestão seja eficaz na geração de resultados, no caso do setor público no atendimento das necessidades que virão a gerar benefício para o cidadão, atendendo as demandas destes assim como as exigências legais.

Matias-Pereira (2010) destaca que o princípio da eficiência foi incluído juntamente aos demais princípios da administração pública (legalidade, da finalidade, da motivação, da razoabilidade, da proporcionalidade, da moralidade, da ampla defesa, do contraditório, da segurança jurídica e do interesse público). O conceito do princípio da eficiência tem como base o interesse econômico, na medida em que estabelece que a atividade administrativa deve elevar o seu grau de desempenho, procurando alcançar melhores resultados com menor custo possível, partindo da utilização dos mecanismos e técnicas de que já possui.

Matias-Pereira (2012) ressalta que o Estado brasileiro, diante das mudanças ocorridas no cenário interno e externo, promoveu nas últimas duas décadas reformas institucionais que permitiram facilitar a mudança do modelo de administração burocrática para uma administração pública gerencial. Recordando que administração pública gerencial tem como referência o modelo de administração utilizado no setor privado, orientado para resultados, minimização de custos e redução de controles das atividades meio. O autor salienta que deve-se procurar rever a forma de prestação de serviços ao público buscando maior eficiência, eficácia e efetividade.

Di Pietro (2005 Apud MATIAS-PEREIRA, 2012) assinala que o princípio da eficiência apresenta dois aspectos, podendo ser considerada em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para alcançar os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, buscando também sempre o alcance de resultados na prestação de serviço público.

Nesse sentido, “a administração pública gerencial ou nova gestão pública é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade.” (SECCHI, 2009, p. 354).

Nos modelos clássicos de administração há uma ampla gama de ferramentas tradicionais já há muito tempo implementadas nas empresas privadas; sendo que o modelo de administração pública gerencial tem como um dos seus princípios a utilização de ferramentas, métodos e técnicas do setor privado; estas que são essenciais para o bom funcionamento das organizações, como fluxogramas, organogramas, manuais, quadro de funções, layoutização, formulários, que são elementos básicos para qualquer tipo de organização no sentido de melhorar e controlar os processos administrativos a serem desenvolvidos e que são primordiais para que haja eficiência em seus processos. As referidas ferramentas encontram-se explanadas a seguir.

Organograma

É uma ferramenta gráfica que representa a estrutura formal de uma organização em um dado momento, demonstrando a divisão do trabalho, a partir do seu funcionamento; as relações hierárquicas e o trabalho desenvolvido pelas frações permitindo uma análise organizacional. (ARAÚJO, 2011).

As organizações estruturam-se de acordo com o funcionamento natural das sociedades organizadas, ou seja, por meio de hierarquias; é comum nas organizações a existência de organogramas, que visam determinar a linha de comando vertical, dividida em setores e departamentos. (KANAANE, 2010).

O organograma objetiva a divisão do trabalho, através do fracionamento da organização, o estabelecimento da relação superior-subordinado, o trabalho desenvolvido pelas frações organizacionais e permite a análise organizacional. (ARAÚJO, 2011).

Para Oliveira (2009), organograma é a representação gráfica de determinados aspectos da estrutura organizacional, permitindo visualizar os departamentos da empresa, sendo uma forma de agrupamento de acordo com um critério específico da homogeneidade, das atividades em unidades organizacionais. Havendo diversas maneiras de departamentalizar as atividades da organização, podendo ser por quantidade, funcional, territorial ou por localização geográfica, por produtos ou serviços, por clientes, por processos, por projetos, matricial e mista. Além do organograma, outra ferramenta de gestão organizacional é o fluxograma.

Fluxograma

O fluxograma é uma técnica de representação gráfica que utiliza símbolos previamente convencionados, apresentando uma sequência de trabalho de forma analítica, permitindo sua descrição clara e precisa, caracterizando operações, os responsáveis e/ou unidades organizacionais envolvidos no processo, assim como sua análise e redesenho. (D'ASCENÇÃO, 2012; OLIVEIRA, 2007).

O fluxograma objetiva evidenciar a sequência de um trabalho, facilitando a visualização dos movimentos incongruentes e a dispersão de recursos materiais e humanos; sendo o fundamento básico de todo trabalho racionalizado. Auxilia na descoberta dos pontos que representam falhas de naturezas diversas que possam responder pelas deficiências verificadas na realização do trabalho. (OLIVEIRA, 2007).

Trata-se de uma técnica usada no mapeamento de processos permitindo a percepção das atividades, tendo por objetivo identificar os pontos que requerem ações de melhoria. Este pode ser alusivo ao macroprocesso, demonstrando as atividades básicas de forma sintética ou representar processos de atividades e operações de forma detalhada. (KANAANE, 2010).

A técnica de fluxogramação apresenta algumas vantagens como: descreve qualquer tipo de processo, desde o mais simples aos mais complexos; permite visão ampla do processo executado; descreve o funcionamento de todos os componentes do processo; possibilita a verificação de

forma simples e clara, das falhas de funcionamento, gargalos, duplicidade de procedimentos e outros problemas do processo em análise; possibilita uma leitura simples e lógica do processo, não permitindo duplicidade de interpretação, devido à padronização dos símbolos utilizados; possibilita a análise e apresentação de alterações, tendo em vista a melhoria do processo; permite fácil atualização. (D'ASCENÇÃO, 2012).

A confecção de fluxogramas pode ser feita manualmente ou com a utilização de softwares, oferecendo uma série de recursos que ajudam na elaboração de um fluxo de processo. A utilização de softwares permite maior rapidez na elaboração, permitindo ajustes, alterações e correções. (D'ASCENÇÃO, 2012).

Há também a possibilidade de desenhar o fluxograma com o uso da informática, o que possibilita um ganho de produtividade. O analista deve dominar a utilização dos softwares disponíveis, para tanto, devem passar pelo devido treinamento. Alguns exemplos de softwares são: VISIO Standard, que é destinado a elaboração de variados desenhos técnicos, possuindo um módulo específico para desenho de fluxogramas, contando com uma variedade de símbolos, inclusive utilizados pela ISSO 9000. PowerPoint, destinado a criação de slides de apresentação, possuindo também recursos que permitem o desenho de fluxogramas com os símbolos padrão. FlowChart, específico para desenho de fluxogramas. . (D'ASCENÇÃO, 2012).

As vantagens para a utilização de softwares são: maior rapidez na elaboração do desenho; possibilidade de ajustes, alterações e correções de parte do fluxograma sem prejuízo do todo; ajuste do tamanho do desenho as necessidades do analista; facilita a apresentação tanto em papel quanto em vídeo ou em tela; permite maior agilidade na fase de apresentação e na obtenção da aprovação do usuário, devido à facilidade de ajustes de imediato. (D'ASCENÇÃO, 2012).

O emprego de fluxogramas para representar uma atividade, de acordo com Préve (2009), tende a fortalecer a prática de uniformidade, utilização de uma linguagem uniforme de comunicação, elevar o nível de compreensão na sua realização, reduzir conflitos e definir responsabilidades dos executores. Além do fluxograma, outro elemento que pode afetar a eficiência organizacional é o layout.

Layout

O layout é também conhecido como arranjo físico ou como planta baixa, que é o que o ele representa: uma descrição física no plano horizontal. Referindo-se ao estudo do aproveitamento racional do espaço físico, visando melhorar o aspecto visual, conforto, fluxo entre pessoas e papéis, facilitando a supervisão e gerando uma maior motivação e eficiência. (PRÉVE, 2012).

De acordo com Araújo (2011), o estudo de layout tem alguns objetivos como: conseguir um fluxo eficiente de comunicação na organização; obter eficiência nos fluxos de trabalho; auxiliar na supervisão; diminuir a fadiga do funcionário na execução de sua tarefa; impressionar favoravelmente clientes e visitantes e aumentar a flexibilidade para variações necessárias.

Há alguns indicadores de problemas no layout como demora excessiva no desenvolvimento dos trabalhos, fluxo de trabalho confuso, excessiva concentração de pessoas e formulários, projeção espacial inadequada dos locais de trabalho, perda de tempo no deslocamento de uma unidade à outra. (OLIVEIRA, 2007; ARAÚJO, 2011).

Oliveira (2007) cita as etapas para a elaboração de um arranjo físico: levantamento da situação atual, estudo das possíveis soluções, consolidação da solução definida e implementação e avaliação do arranjo físico adotado.

Se tratando de tipos de layout há o layout em estação de trabalho, que contempla a utilização de microcomputadores, agrupando até quatro pessoas; layout em corredor, indicado para incentivar relações de grupo, quando o trabalho exige formação de equipes; layout em espaço aberto, ajuda na comunicação e em fluxos de documentos; layout panorâmico, distingue-se pela colocação de divisórias.

Há alguns aspectos importantes a se destacar sobre essa ferramenta, inicialmente este deve ser adequado ao desempenho de suas atividades e reunir todos os demais aspectos ambientais, que representam, também, qualidade de vida; deve também, como função primordial, auxiliar na execução dos fluxos em operação, emprestando elevada contribuição para a realização das atividades.

Formulários

D'Ascensão (2012) conceitua formulários como documentos com campos a serem preenchidos com dados e informações, que permitem o fluxo das comunicações nas organizações. Seu principal papel de acordo com Araújo, (2011) é o da comunicação, sendo uma forma de transmissão, assimilação e armazenamento da informação. São os veículos que transportam informações de uma pessoa para outra, de uma unidade para outra ou de uma empresa para outra, facilitando o fluxo de informações.

A análise e o desenho de formulários têm como objetivos a formalização do fluxo de informações, a uniformização de procedimentos e a centralização de controles tendo o propósito de documentar as informações de um processo, agilizando o curso das informações e reduzindo custos operacionais. (ARAÚJO, 2011; D'ASCENÇÃO, 2012).

Os indicadores da análise e desenho de formulários são frequentemente: contínua dificuldade na compreensão e preenchimento; permanência de problemas após a racionalização do trabalho; demoras na utilização e formação de filas. Em especial na administração pública alguns documentos servem como exemplos de filas que são formadas pela impossibilidade de o usuário compreender o porquê do uso de tantos papéis. (ARAÚJO, 2011).

De acordo com Oliveira (2009), para que seja bem elaborado, o formulário deve apresentar alguns requisitos. Nomeadamente, a) criar uma atitude mental favorável do executor com a tarefa de preenchimento, apresentando algumas condições, como: prover espaços suficientes para o registro das anotações; manter entre as linhas, distâncias convenientes conforme o modo de preenchimento; estruturar uma sequência racional e fácil para o registro das anotações; dispor de elementos principais

de modo a facilitar a guarda ou arquivamento; e dar realce aos elementos ou títulos principais e assegurar a impressão nítida de todos os campos. b) Permitir a utilização do meio mais fácil na anotação dos registros, ou seja, atender a maneira pela qual o modelo deve ser preenchido considerando: visibilidade, legibilidade e redução da fadiga visual. c) considerar a utilização após o preenchimento: sistema de arquivamento e manuseio. d) possibilitar a redução da tendência para o erro na anotação e na utilização dos registros. “A ineficiência da burocracia de uma organização pode está localizada na má elaboração e, conseqüentemente, na má utilização de formulários.” (ARAÚJO, 2011, p. 109).

Manuais

O manual é o conjunto ou a coleção de normas, diretrizes, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser cumpridos pelos executivos e funcionários da empresa, bem como a forma como estes devem ser executados, individualmente ou em conjunto. (D’ASCENÇÃO, 2012; OLIVEIRA, 2007).

O objetivo da manualização é permitir que a reunião de informações dispostas de forma sistematizada, criteriosa e segmentada atue como instrumento facilitador da organização. O manual vale como instrumento de consulta, por isso deve ser bem elaborado, claro, lógico, sem ser limitadora criatividade humana. (ARAÚJO, 2011):

Os manuais apresentam algumas vantagens como: auxílio na efetivação e na fixação de critérios e padrões necessários para o desenvolvimento do processo; uniformização da terminologia técnica; representação de um instrumento seguro de consulta, orientação e treinamento dos funcionários envolvidos; possibilidade de aumento da eficiência e da eficácia do processo; auxílio no gerenciamento do processo, por meio da revisão e avaliação dos procedimentos; minimização dos conflitos entre funcionários envolvidos no processo.

Porém há algumas desvantagens como ser pouco flexível, não representar soluções para todos os problemas do processo; os custos de elaboração, manutenção e gerenciamento; incluem somente as relações formais do processo; perdem a importância e o valor quando não são utilizadas de forma adequada e permanente.

Segundo Oliveira (1986 APUD PRÉVE, 2012) o universo dos manuais administrativos compreende todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas e outras orientações que devem ser obedecidas e cumpridas por todos os agentes de uma organização.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Compreende-se pesquisa como o exercício básico da ciência na sua averiguação e concepção da realidade, esta que sustenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo, possibilitando tirar conclusões fundamentadas, posto que para a sua realização é necessária uma investigação sobre a realidade do tema pesquisado.

O presente trabalho teve como *locus* de pesquisa uma organização do setor público situada em uma cidade do interior de Pernambuco, na área educacional, que conta com 25 pessoas no seu quadro funcional (2017).

Para alcançar o objetivo, foi realizada pesquisa descritiva de abordagem qualitativa, conduzida por meio de observação não participante, entrevista semiestruturada, e análise documental. A análise dos dados foi feita utilizando etapas de redução, exibição e verificação/conclusão de acordo com Milles e Hebernam apud Gil. Os respondentes do referido questionário, funcionários do setor analisado, foram selecionados por conhecerem e serem executores das atividades da organização.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Levando em conta a aplicação das ferramentas de gestão organizacional foram encontrados os seguintes achados:

No que diz respeito à execução do trabalho, as maiores dificuldades observadas ocorrem por excesso de trabalho para alguns setores, pois existem situações em que há apenas um funcionário responsável por um departamento, gerando sobrecarga deste.

Devido a isso, com essa sobrecarga de trabalho, foi observado que o responsável pelo setor não tinha tempo para se concentrar nas suas principais atividades. Um fato que cabe ser mencionado diz respeito a uma pendência referente à solicitação de relatório por parte do setor de controle interno, tendo o coordenador informado que também não tinha tempo disponível para entrega da demanda, que é objeto de fiscalização de órgãos externos.

Outra dificuldade observada diz respeito ao fato de os funcionários não entregarem folhas de ponto e assinarem documentos no devido tempo, o que gera atrasos em relação a pagamentos e adiamento de prazos. Essa constatação revela um gargalo no processo, que poderia ser sanado com a utilização de fluxogramas, treinamento, criação e aplicação de regras por parte do setor investigado.

Todos os entrevistados demonstraram que sabem da existência de um organograma, porém, este não está disponível para os funcionários; para a realização da análise não houve acesso a tal ferramenta; os que têm conhecimento e responderam sobre a utilidade de tal ferramenta, afirmaram que o mesmo tem as funções de identificar quais setores estão interligados, os principais subordinados e os chefes, isto é, a hierarquia da organização. Percebeu-se que cada funcionário conhece a hierarquia da organização, pelo menos sua chefia imediata e as suas funções a serem desempenhadas.

Quanto à liderança, apesar de haver três chefias, cada funcionário sabe com clareza a quem está subordinado; a instituição aloca quantidade significativa de funcionários, em média vinte e cinco, os quais são responsáveis por diversos setores bem dimensionados, a fim de que haja a eficiência nas atividades, como gerência e execução de projetos.

Acerca da gestão de processos os entrevistados evidenciaram que não percebem dificuldades na execução das atividades, já que, como descrito por estes, a chefia imediata repassa os procedimentos a serem executados e acompanha a sua realização. O gargalo presente no setor quanto à gestão de processos é que estes não são documentados através de fluxogramas, o que pode ser um problema caso o coordenador do setor tenha a necessidade de se afastar para responder por demandas mais complexas e/ou quando forem alocados novos funcionários.

Já em relação aos processos de exigência dos órgãos fiscalizadores, o setor possui materiais de apoio tais como: resoluções, cartilhas e relatórios de acompanhamento, que vem a auxiliar na execução das tarefas e são eficientes, pois assistem quanto à execução de tarefas, armazenamento de dados, entre outros.

A respeito da utilização de formulários foi realizada a análise de dois modelos, que são de utilização dos colaboradores: a folha de ponto, para controle da frequência, apresentou alguns erros como logotipo localizado no canto superior direito, não apresenta código de controle, além de o espaço destinado a assinatura estar pequeno. Ficha de execução, utilizada para o controle mensal da execução do trabalho, não há logotipo e identificação da organização.

No que concerne à disponibilização e utilização de manuais, é disponibilizada a instrução normativa, esta que não é disponibilizada para os todos os colaboradores, sendo que a sua não utilização pode ser uma justificativa para o não cumprimento das demandas por parte destes.

No tocante a layoutização os entrevistados relataram que o ambiente de trabalho está adequado à realização das atividades com agilidade; apesar disso, por meio de observação percebeu-se que com a ocorrência de mudanças constantes na organização dos espaços de trabalho e deslocamentos de salas há um certo descontentamento dos funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio deste estudo foi possível identificar a importância da aplicação das tradicionais ferramentas administrativas no intuito de melhorar a eficiência dos processos desenvolvidos no setor avaliado. Foram encontradas algumas dificuldades em relação ao acesso aos documentos importantes para a avaliação e diagnóstico da situação observada, além de certa resistência por parte dos funcionários.

Ficou evidente no decorrer do trabalho que é deficiente a utilização de técnicas de gestão de processos na administração pública, o que se dá por diferentes causas, como, falta de conhecimento administrativo e de um melhor planejamento das estratégias de coordenação que facilitariam a execução das tarefas e delimitariam a carga de trabalho demandada.

A partir dos fatos apresentados no item anterior sugere-se que se realize um planejamento adequado para corrigir as falhas observadas. A implementação adequada das ferramentas descritas anteriormente, acarretaria em um trabalho realizado com mais profissionalismo e comprometimento, sendo nesse sentido importante a realização de reuniões de conscientização para o adequado

cumprimento das atividades de acordo com os apoios de gestão oferecidos, assim como de avaliações.

Para o alcance da eficiência de cada processo se faz necessário a elaboração de fluxogramas ao menos dos principais processos desenvolvidos, o que viria a facilitar a efetuação das tarefas, e demandaria também menor tempo dos gestores na orientação quanto ao passo a passo das atividades. Além disso, o organograma deve ser exposto e compreendido por todos os funcionários da organização, sendo que o mais adequado seria o tipo funcional. Dessa forma, ficaria definida a hierarquia, facilitando a adaptação quando houver a mudança de gestão e alocação de novos funcionários.

No intuito de sanar os problemas referentes a atrasos quanto à entrega de formulários por parte dos colaboradores, recomenda-se que seja realizada a instrução quanto às regras, prazos e documentações, podendo esta ser realizada em reuniões/encontros periódicos no início de cada semestre letivo, servindo também para fins de avaliação e controle. Além disso, seria importante que se elaborasse um manual específico e simplificado para os mesmos, que estariam informados sobre procedimentos, normas e exigências que a sua função requer. Os fluxogramas poderiam ser inseridos no manual.

Outra medida a se considerar é a realização de treinamento dos colaboradores no que concerne a confecção e obtenção das documentações necessárias exigidas para a participação do quadro de prestadores de serviços e controle por parte dos órgãos responsáveis, como declarações, certidões, cadastros, entre outros. Essa medida viria a facilitar e dividir a carga de trabalho demandada.

É imprescindível também que haja a alocação de um funcionário para o setor, este que ficaria responsável pelos processos administrativos, possibilitando que o coordenador atue nas ações de planejamento das estratégias de gerenciamento que a divisão necessita.

DECLARAÇÃO DE INTERESSES

Nós, autores deste artigo, declaramos que não possuímos conflitos de interesses de ordem financeira, comercial, político, acadêmico e pessoal.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luis César G. de. Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ABNT NBR ISSO 9000:2015. Sistemas de Gestão da Qualidade.

BARBALHO, Sanderson César Macêdo; NITZSCHE, Maria Cristina Mozaner; DANTAS, Ananda Silveira. Melhoria de processos na gestão pública: uma pesquisa-ação com foco nas atividades administrativas de um programa de intercâmbio estudantil de uma universidade pública. Revista Produção Online. Florianópolis, SC, v.17, n. 2, p. 406-439, 2017.

- BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. Manual de organização, sistemas e métodos: abordagem teórica e prática da engenharia da informação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- CRUZ, Tadeu. Sistemas, métodos e processos: administrando organizações por meio de processos de negócios. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M. Organização, sistemas e métodos: análise, redesenho e informatização de processos administrativos – ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6 ed., São Paulo: Atlas, 2008.
- GUIMARÃES, Tomas de Aquino. A nova administração pública e a abordagem da competência. Revista de Administração Pública – RAP, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, p. 125-140, Maio/Jun. 2000.
- KANAANE, Roberto; FILHO, Alécio Fiel; FERREIRA, Maria das Graças. Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MATIAS-PEREIRA, José. Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais. 3. ed. rev. e atual. São Paulo (SP): Editora Atlas S. A., 2010
- MATIAS-PEREIRA, José. Manual de Gestão Pública Contemporânea. 4. ed. ver. e atual. São Paulo: Atlas, 2012.
- MENEZES, Estera Muszkat; SILVA, Edna Lúcia da. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação, 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.
- MILAN, Gabriel Sperandio; VERSETTI, Roberta. Melhorias em processos com impacto na eficiência operacional: um estudo ambientado em um laboratório de análises clínicas. Revista Produção Online, Florianópolis, SC, v.12, n. 4, p. 1031-1056, out./dez. 2012.
- MIZIARA, Patrícia Rodrigues. Estudo de caso: aprendizagem organizacional num órgão público de saúde de Ribeirão Preto. Revista Gestão e Conhecimentos, Poços de Caldas, MG, p. 494-509, nov. 2012.
- OLIVEIRA, Djalma Pinho Rebouças de. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 14 ed., São Paulo: Atlas, 2007.
- PRÉVE, Altamiro Damian. Organização, sistemas e métodos. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio Econômico, Departamento de Ciências da Administração, Cad. 7213, Mar. 2012.
- SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. Revista de Administração Pública - RAP, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p.347-369, Mar./Abr. 2009.

Índice Remissivo

A

Agregação de valor 39, 40
Agronegócio 10, 12, 13
Agronegócio brasileiro 10, 12, 13
Alunos do ensino médio 72, 73
Análise descritiva 72
App 72

B

Bens de consumo 39, 42

C

Cadeia produtiva 10, 13, 54
Carne bovina 10, 12, 13, 14, 22, 23, 24
Cliente 41, 56, 65, 66, 67, 70
Competitividade 11, 25, 29, 39, 41, 54, 66
Comportamento do mercado 56
Consumo da carne vermelha 10, 16, 22, 24
Crescimento 11, 42, 56, 63, 66, 67, 74
Crise econômica 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 23, 24
Customer experience 56, 57, 59, 66, 67

D

Democratização 72
Desigualdades 72, 73, 74, 83
Dicionário aurélio 72

E

Economia brasileira 10, 12, 14
Economia mundial 10, 12
Eficiência 27
Empreendimento 56
Ensino superior 72, 84
Estabilidade econômica 72
Estratégias de marketing verde 39, 40
Expansão 56, 58, 59, 67

F

Ferramentas da gestão organizacional 27
Ferramentas organizacionais 27, 28
Frigorífico 10, 14, 15, 16, 17, 22, 23

G

Geração millennials 56, 67

Gestão organizacional 27, 30, 34, 36

Gestão pública 27, 37

H

Hotel 39, 45, 46, 47, 48, 49, 50

I

Imagem 39, 41, 49, 50, 52, 77

Impactos nos negócios 10

Inclusão digital 72, 73, 82

Influência de compras 56

Instituições de ensino superior (ies) 72

L

Liderança 34, 61, 67, 72

M

Marketing 6, 39, 40, 41, 42, 43, 52, 53, 54, 60, 61, 68, 69, 70, 82, 84

Marketing verde 39, 40, 41, 42, 43, 46, 49, 51, 52, 53, 54

Mérito 72

Meritocracia 72

M-learning 72, 73

N

Necessidades dos consumidores 39, 42

Nível social 72

Novas tendências 56

O

Organização do setor público 27, 28, 34

Organizações públicas 27, 28

P

Planejamento e controle da produção (pcp) 10, 11

Processo produtivo 10, 11, 13, 15, 18, 19, 21

Produção 6, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 23, 24, 25, 39, 40, 42, 64, 74

R

Ramo agroindustrial da carne 10, 23, 24

Ramos mercadológicos 10, 24

S

Segmento econômico 10

Serviços 13, 24, 25, 28, 29, 30, 36, 39, 40, 41, 42, 46, 52, 54, 56, 57, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67

Sociedade 28, 41, 43, 50, 72, 74

Sucesso de um negócio 56

Sustentabilidade 39, 40, 45, 51, 52, 53, 54



editoraomnisscientia@gmail.com ✉

<https://editoraomnisscientia.com.br/> 🌐

@editora_omnis_scientia 📷

<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 📘

+55 (87) 9656-3565 📞



editoraomnisscientia@gmail.com 
<https://editoraomnisscientia.com.br/> 
[@editora_omnis_scientia](https://www.instagram.com/editora_omnis_scientia) 
<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 
+55 (87) 9656-3565 