



ANÁLISE DE FERRAMENTAS ADMINISTRATIVA PARA AUXILIAR NA COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA, COM ÊNFASE NA PRODUTIVIDADE

ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE TOOLS TO ASSIST IN INTERNAL AND
EXTERNAL COMMUNICATION, WITH EMPHASIS ON PRODUCTIVITY

Camila Aparecida da Rocha¹

Graduando em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO

Gabriela Abrantes Lúcio²

Graduando em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO.

Raudinery Ferreira Junior³

Graduando em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO.

Ricardo Takeda⁴

Graduando em Administração pela UniEVANGÉLICA - GO.

Rogério Correia de Souza Araújo

Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso pela UniEvangélica -GO

¹ Camila Aparecida da Rocha - Bacharelado no curso de Administração pelo Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) –Brasil - Email: camila.rocha.niq@gmail.com

² Gabriela Abrantes Lúcio - Bacharelado no curso de Administração pelo Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) –Brasil - Email: gabrielaabrantes89@gmail.com

³ Raudinery Ferreira Junior - Bacharelado no curso de Administração pelo Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) –Brasil - Email: raudineryjunior@hotmail.com

⁴ Ricardo Takeda - Bacharelado no curso de Administração pelo Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) –Brasil

2 Rhogério – Professora do curso de Administração do Centro Universitário de Anápolis (UniEVANGÉLICA) – Brasil - Email: rhogerioc@gmail.com



RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar ferramentas administrativas para auxiliar na comunicação interna e externa de uma organização com ênfase na produtividade, com tudo, as organizações hoje em dia necessitam de uma comunicação clara e objetiva em todos os setores. Portanto, vemos atualmente que grandes organizações acabam deixando a desejar em relação a comunicação e quando a informação não é passada de uma maneira que todos compreendam, acaba acarretando em grandes problemas futuros. Desta forma, ao inserirmos ferramentas administrativas dentro de uma organização, a empresa pode estar obtendo grandes vantagens competitivas tanto internamente quanto externamente, fazendo com que obtenha uma rentabilidade maior em relação ao mercado de trabalho. Dessa maneira foram escolhidas quatro ferramentas administrativas que juntas inseridas em uma organização conseguem atingir os objetivos propostos, as ferramentas escolhidas para esse trabalho, foram: Kaban, Trello, Slack e Google Suites.

Palavras-chave: Comunicação, Qualidade, Ferramentas Administrativas.

ABSTRACT

The present work aims to present administrative tools to assist in the internal and external communication of an organization with an emphasis on productivity, however, organizations today need clear and objective communication in all sectors. Therefore, we currently see that large organizations end up leaving something to be desired in relation to communication and when information is not passed in a way that everyone understands, it ends up causing major future problems. In this way, when we insert administrative tools within an organization, the company can be obtaining great competitive advantages both internally and externally, making it obtain greater profitability in relation to the job market. In this way four administrative tools were chosen that together inserted in an organization can achieve the proposed objectives, the tools chosen for this work were: Kaban, Trello, Slack and Google Suites.

Key words: Communication, Quality, Administrative Tools..

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo natural de todos os seres, sendo fundamental na vida. Ao longo dos anos o mundo vem desenvolvendo novas formas de comunicação e meios para que as informações possam chegar a mais pessoas, em um espaço de tempo menor. Há diversas formas de se comunicação: escrita, verbal, vertical, diagonal,



horizontal e desde que o receptor consiga compreender a informação passada foi realizado com eficiência.

Dentro ambiente organizacional não existe uma cadeia de comando se não houver comunicação, e segundo Roman Jakobson há seis elementos sendo eles: emissor, Receptor, mensagem, contexto, Canal, Código, que são a base para a comunicação empresarial e a falta de um deles pode gerar problemas que são difíceis de serem identificados, para uma boa comunicação e necessário que seja muito bem identificado o público-alvo, o emissor e o receptor.

Segundo Citrin (apud GALLO, 2007, P.09): "A comunicação é a habilidade mais importante que uma pessoa em uma posição de liderança possa ter." podendo ser difícil para alguns gestores ouvir e compreender os seus colaboradores, aceitando sugestões. o profissional que está assumindo o cargo de administrador deve ter de ter habilidade e conhecimento compreendendo o processo interno e externo da empresa para assim conseguir executar estratégias.

Apesar de existir diversas formas, a comunicação empresarial no Brasil acaba deixando a desejar em muitos ambientes organizacionais, e isso pode interferir no crescimento, relacionamento e produtividade de ambos. parte dessa desvantagem relacionada a outros países e porque a comunicação organizacional veio fazer parte na década de 50 no governo de JK.

O objetivo desse trabalho é apresentar uma análise de diversas ferramentas administrativas nas quais podem auxiliar no processo de comunicação, levando eficiência e produtividade no dia a dia das empresas, sendo um fator chave nas resoluções de problemas devido à falta de comunicação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A importância da gestão de pessoas nas empresas

O ato de organizar, administrar, gerir, existe desde o início do povoamento da terra, e como o passar dos anos foi se tornando mais essencial e com isso foram-se criando técnicas para essas funções, no século XIX Taylor (1856- 1915) iniciou seu estudo na gestão científica onde percebeu que as pessoas poderiam produzir muito mais em menos



tempo, esse estudo dele e colocado em prática por muitas empresas, onde tem uma sistematização a linha e bem estruturada.

Sendo assim, com o surgimento das teorias Clássicas da Administração e a Teoria da Burocracia, houve um processo de padronização da gestão de pessoas. De acordo com (COSTA, 2010) este processo foi lento, ou seja, por conta da influência antiga da forma que se administravam as empresas, pois os colaboradores ainda eram vistos como máquinas.

MELO et all, 2012 sita que as organizações, após o surgimento da teoria neoclássica que se deu após o fim da Segunda Guerra mundial, passaram a buscar profissionais pelas suas qualificações e o cliente interno ou colaboradores eram desenvolvidos, avaliados e recrutados. Sendo assim (VILAS et, all 2009), afirma através desses novos olhares das organizações, passaram a ver as pessoas como seres dotados inteligência, conhecimentos e habilidades para serem novos parceiros da organização.

De acordo com (MARTINELLO, 2011 p. 12) o ambiente empresarial é extremamente seletivo, que está sujeito a fortes pressões mercadológicas e constantemente pautado por fatores que envolve à concorrência, à necessidade de aperfeiçoamento de novas tecnologias, à globalização e quebra de barreiras comerciais. Sendo assim, o ambiente da empresa e cheios de incertezas, é essas incertezas podem causar reflexos no mercado externo.

De acordo com (VIEIRA E CARVALHO, 2015 p. 86) a gestão de pessoas é um conceito amplo a onde os indivíduos se estruturam para orientar e gerenciar o comportamento humano dentro da empresa. Sendo assim, a gestão de pessoas é um conjunto de habilidades, métodos, políticas e práticas que tem como objetivo de administrar o comportamento dentro da organização.

De acordo com os autores, podemos definir também, que os recursos humanos é o conjunto de empregados ou colaboradores de uma empresa. Sendo assim, (Serra, 2010) cita que todo o conjunto dessas habilidades mostra a valorização do capital humano, com tudo, possibilitando não somente o desenvolvimento, mais também a superação dos seus limites e potenciais. Seguindo essa linha (CHIAVENATO, 2000) afirma que será um grande desafio, para essa área da gestão, ver as pessoas como seres humanos, e não como simples recursos organizacionais.



(BOLGAR 2002), afirma que a gestão de pessoas, tem que ter tempo, foco em estratégia ao longo prazo e operacional a curto prazo, sendo que todos os itens citados têm que ser simultaneamente, englobando a administração de processos e a de pessoas. Com tudo a partir dessa afirmação, a gestão de pessoas deve se concentrar nesses objetivos, metas e resultados da organização para se obter sucesso.

2.2 Ferramentas administrativas e ferramentas de qualidade

As Ferramentas administrativas são técnicas de gerenciamento das organizações que podem auxiliar nas tomadas de decisões, ou seja, essas ferramentas podem auxiliar não somente as tomadas de decisão, mais também no gerenciamento da instituição, otimizando pensamentos, ideias e mostrando o caminho para iniciar ações.

Rigby (2009) de acordo com seus estudos destaca quatro tipos de sugestões para a utilização das ferramentas administrativas: Entender os fatos; promover estratégias duradouras, não modismos passageiros; escolher as melhores ferramentas para o serviço; adaptar as ferramentas ao seu sistema de negócio.

Gerir, palavra que vem ganhando espaço nos últimos anos, o administrador tem várias funções e a principal delas é gerir, e entrando na parte de qualidade e tempo, temos a gestão da produtividade. Na gestão da produtividade o administrador ou o responsável pela empresa segundo Mariano de Matos Macedo deve-se notar a qualidade e eficiência dos processos de produção, tendo como objetivo 3 procedimentos a medição da produtividade que são: medição da produtividade, coleta e análise de dados, definir melhoras dos problemas identificados.

Qualidade são aspectos de um produto ou serviço que lhe permite satisfazer necessidades (Longenecker; Moore; Petty, 1997, p. 470), segundo Helena, a gestão da qualidade é basicamente a maneira de se organizar a empresa, para manter e/ou aumentar o nível de qualidade. Nesse método da busca pela qualidade temos várias ferramentas gratuitas que podem ajudar, um exemplo simples é a agenda google na qual pode-se compartilhar as atividades do dia tendo uma noção de tempo, quantidade e qualidade.

Em 23 de fevereiro de 1947, foi colocado em prática o ISO Organização Internacional de Normalização ou Padronização que tem como intuito



descrever o sistema de qualidade. A ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) representa o Brasil no comitê ISO.

Digrocc (2008), define ferramentas da qualidade como técnicas utilizadas nos procedimentos de gerenciamento da Gestão da Qualidade, sendo assim, permite a análise de fatos e dados estruturados para a tomada de decisões com maiores probabilidade de resolução da situação analisada.

Paladini (1997), afirma que as ferramentas da qualidade têm por finalidade organizar e estruturar o processo produtivo através de coletas de dados e de diversas técnicas de estatística de análise, auxiliando dessa forma os controles internos de diversos processos. Sendo assim, as ferramentas auxiliam e ajudam de diversas formas uma organização, coletando dados, fazendo uma análise desses dados e dando o resultado de acordo com os problemas que a organização veem enfrentando no dia a dia.

Segundo Goulard e Bernegozzi 2010 p. 3) O foco na qualidade e na produtividade de uma organização tem relação explícita com a redução dos custos, identificação e diminuição de perdas nos processos. Portanto, a produtividade é considerada uma sincronia de estratégias das empresas com o mercado.

De acordo com Cerqueira neto (1991, p. 43) "as grandes empresas se empenham na implementação de programas de qualidade total, ou seja, os resultados não só garantem a plena satisfação dos clientes, como também reduzem os custos de operação, sendo assim, minimizando as perdas, diminuindo consideravelmente os custos com serviços externos e otimizando a utilização dos recursos existentes". Com tudo as empresas no atual mercado, sempre estão em busca de ferramentas de qualidade e de produtividade que possam auxiliar tanto na parte interna quanto na parte externa, auxiliando na otimização dos recursos, minimizando perdas, auxiliando na resolução de problemas e até mesmo na comunicação de toda a organização.

2.2.1 *Kanban*



Ribeiro, 1999 cita em seu artigo que a ferramenta kanban teve início após o fim da segunda Guerra mundial, devido à crise econômica no país, houve a necessidade de buscar novas técnicas de estratégias para a redução de custos e para o aumento da produtividade.

De acordo com Tubino (2000), o sistema kanban foi desenvolvido na década de 60 pelos engenheiros da Toyota Motors Cia. Essa ferramenta é um cartão de sinalização que controla os fluxos de produção ou transportes em uma indústria.

Ribeiro 1999, em seu artigo cita que para se obter um excelente resultado na implantação do método kanban, é necessário conhecer e analisar a produtividade da indústria. Sendo assim, a utilização do método kanban e através de um cartão que pode ser trocado por outro sistema de sinalização, como luzes, caixas vazias e até locais vazios demarcados.

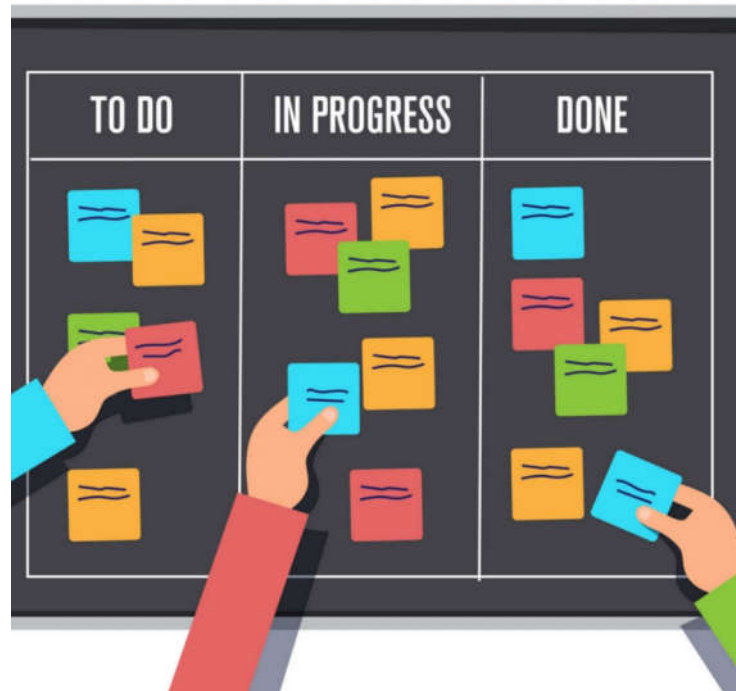
Graves (1995) afirma que o kanban é um sistema que controla o fluxo de materiais e o fluxo adequado de matérias primas e insumos no momento da necessidade de produção.

Pacheco 2012, p 2) descreve a ferramenta kanban como um sistema para um gestor no dia a dia, que contribui para a gestão de estoque de maneira visual e não prática, ou seja, é um sistema de organização e administração de projetos que visa controlar fluxos de maneira eficiente.

Pacheco 2012, p, 4) afirma que o Kanban é um sistema de visualização que facilita controlar e balancear a produção, eliminando assim os desperdícios, e ajudando também a acionar o sistema de reposição de estoques. Portanto o objetivo desta ferramenta é garantir uma gestão de estoques mais eficiente. Sendo nada mais nada menos do que um sistema ágil e de fácil visualização para o controle de produtos ou gestão de tarefas. O sistema kanban consiste em uma gestão visual que permite uma comunicação mais transparente entre as equipes.

Segundo Moura e Umeda (1984), afirma que o segredo da cultura japonesa é caracterizado pelo bom trabalho em equipe, ou seja, em vez de copiar as pessoas para serem todas iguais, aproveitar a técnica de cada pessoa.

Figura (1) Exemplo sobre Kanban



Fonte: Cavallari, Rodrigo (2019)

2.2.2 Trello

A ferramenta Trello é conhecida por ser uma ferramenta de gestão de projetos, versátil, baseada na metodologia "kanban", tornou popular ao ser utilizada pela Toyota. Foi criada pela Fog Creek Software em 2011, tornando-se em uma empresa no ano de 2014. Os projetos são representados por quadros (boards), que contêm listas com várias tarefas, cada tarefa é representada por meio de cartões. Os cartões podem ser movidos, copiados ou compartilhados entre as listas, de modo a alterar seu progresso. Usuários podem ser adicionados nos cartões.

A ferramenta Trello nos últimos anos vem crescendo gradativamente no mercado, por facilitar o desenvolvimento de ações voltadas para o planejamento estratégico das organizações. O sistema trello é uma ferramenta que auxilia no gerenciamento de atividades em listas que podem ser ajustadas de acordo com as necessidades de quem utiliza. De acordo com Junior Errol, Docil Décil & Schroeder Eliza (2019), a ferramenta



trello é um site que pode ser acessado por diversos navegadores web, sendo assim, a sua interface facilita também os trabalhos em equipes.

Com base em diversas pesquisas Web, podemos ver que a ferramenta Trello possui diversas vantagens e desvantagens, por exemplo, as vantagens de se utilizar essa plataforma é o design atrativo, e uma plataforma fácil de se utilizar, é confiável, tem uma sincronização automática entre o aplicativo e o site. Assim sendo uma plataforma que se auxilia bastante para que uma organização atinja seus objetivos e metas.

Bellini, 2018 cita que a ferramenta trello pode apresentar dificuldades como qualquer outra tecnologia, podendo assim apresentar dificuldades de implementação e de uso referentes as limitações digitais dos usuários. Apesar dessa dificuldade, a plataforma permite que a organização utilize os seus quadros para monitorar e atualizar o andamento das tarefas, que podem ser compartilhadas por diversos colaboradores.

2.2.3 Slack

A Slack Technologies, Inc., foi fundada em 2009 por Stewart Butterfield, é uma ferramenta de gestão da comunicação muito utilizada em grandes empresas principalmente empresas internacionais, diversos serviços e aplicativos em um único lugar para facilitar a comunicação entre grupos e empresas.

Com sua sede estabelecida na cidade de São Francisco, nos Estados Unidos, com escritórios espalhados no Reino Unido, Canadá, Irlanda, Austrália e Japão. A atividade da companhia já alcança mais de 100 países ao redor do planeta.

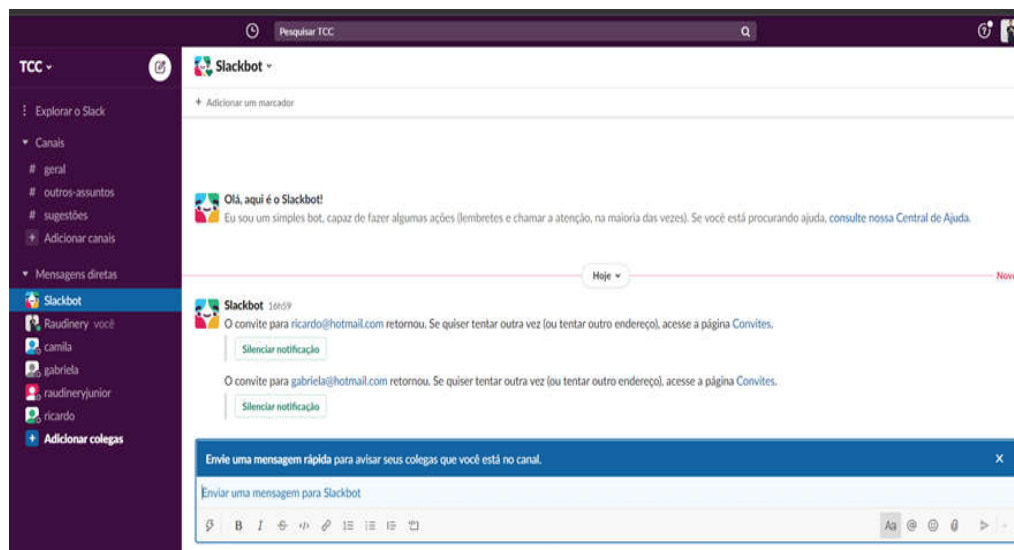
Slack atualmente conta com mais de 9 milhões de usuários ativos semanalmente, sendo utilizada por diversas grandes companhias dos mais variados setores do mercado; como Trivago, Influx, Up, Deliveroo, Fox, Gympass etc.

O segredo para aumentar a produtividade através do Slack está em ambientes organizados chamados canais: existem diferentes ambientes para cada circunstância de seu trabalho. Coletar todas as pessoas, mensagens e arquivos relacionados a um tópico em um único lugar pode melhorar muito a eficiência do seu trabalho. Oferecendo uma maneira mais eficaz para os usuários (dentro ou fora da empresa) se manterem atualizados. O aplicativo permite o uso de emojis tornando mais rápido as respostas, manter as conversas



entre os canais organizadas e simplificar todas as comunicações, concentrando em um só lugar.

Figura (2) Layout da ferramenta Slack



Fonte: Autores (2021)

Organização do ambiente e do trabalho de esclarecimento, você pode criá-los para cada projeto, tópico ou equipe. Quando tudo tem um ambiente, você pode se concentrar nas conversas e no trabalho que são mais importantes para você.

Estes ambientes permitem que você e sua equipe vejam o trabalho em andamento. Ao acessar as mesmas informações, todos no grupo podem trabalhar ao mesmo tempo, e os novos membros estarão no controle quando ingressarem.

Sempre que desejar fazer uma chamada, você poderá usar os Círculos do Slack para iniciar uma chamada de voz. Quando você trabalha em vários ambientes, suas conversas e arquivos se tornam documentos pesquisáveis que se tornam cada vez mais úteis com o tempo.

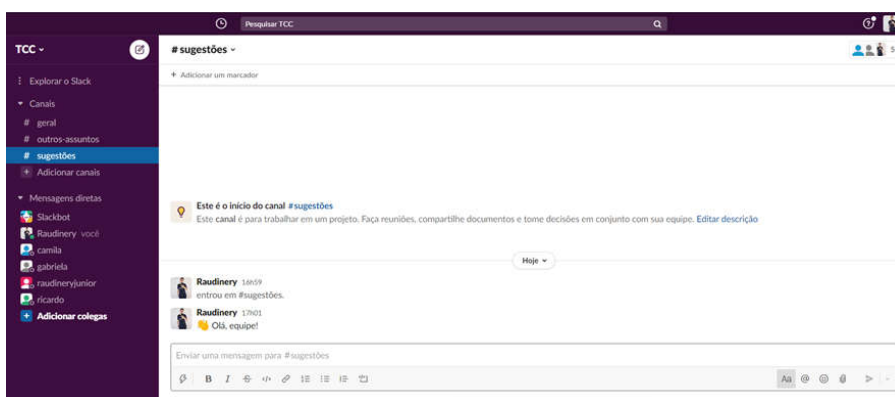
Encontre respostas visualizando contextos e tomando decisões melhores sem ter que procurar pessoas ou por informações. Abra canais de participação ou de pesquisa para todos na empresa. Aumente a transparência e permita que todos se beneficiem de seu canal de comunicação. Utiliza-se de ambientes privados para conversas confidenciais,



apenas os convidados podem visualizar o ambiente ou encontrar seu conteúdo na pesquisa.

Já o Slack Connect trabalha com várias organizações em um ambiente, facilite a comunicação com clientes, fornecedores, agentes etc. Quando a empresa segue algumas diretrizes básicas, os canais podem funcionar melhor e tornar o trabalho mais fácil. Utilize uma convenção de nomenclatura consistente nos canais de sua organização para que todos possam identificar apressadamente qual ambiente fornece o conteúdo de que têm necessidade de utilizar. Certificando-se que cada canal possui um propósito para ser criado e adicione essa informação em sua descrição.

Figura (3) imagem referente a utilização do slack em relação a comunicação



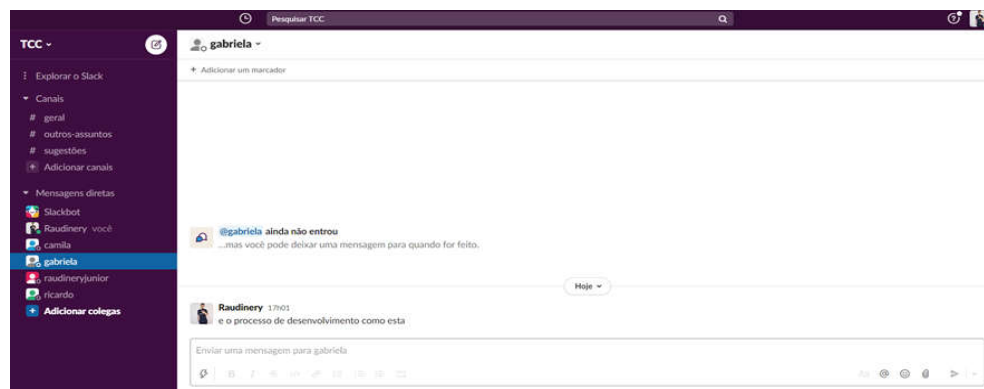
Fonte: Autores (2021)

Atualize o tema do grupo para integrar um resumo claro do trabalho presente das pessoas. Crie grupos enviando documentos importantes do projeto e promovendo mensagens de boas-vindas para iniciar diálogos entre ambos.

Uma pesquisa realizada pelo aplicativo mostrou que cerca de 83% não querem voltar ao escritório em tempo integral, 20% deles desejam continuar trabalhando em tempo integral remotamente. O equilíbrio de vida pessoal e flexível de pessoas flexíveis aumentou 44%. O equilíbrio entre vida profissional e familiar de pessoas flexíveis aumentou 57%. Através do aplicativo as empresas podem utilizar de novas maneiras de usar guias e webinars os funcionários onde as pessoas estão prontas para aceitar novas formas de trabalhar remotamente.



Figura (4) referente a uma das possibilidades que a ferramenta permite utilizar na empresa



Fonte: Autores (2021)

2.2.4 Google Suites

De acordo com Piazzentin e Angeluci (2020, p. 9) o Google Suíte é um pacote de ferramentas educacionais disponibilizado pela a empresa Google, de forma gratuita. Portanto essa ferramenta disponibiliza recursos para aprimorar empresas, organizações, auxiliar também em apresentados e ensinos.

Cruz Leonardo (2017 p. 395) O google suites oferece uma série de ferramentas e serviços como o gmail, google agenda, google contatos, google documentos, formulários, planilhas, apresentações, grupos do google, google sites, google talk/hangouts dentre outros. Com tudo, um dos principais objetivos do google suítes é oferecer ferramentas para comunicação e para produtividade, que possam auxiliar na criatividade, organização, metas, simulações dentre outros.

“O serviço pode ser contratado por profissionais autônomos ou empresas que estejam interessadas em organizar seus trabalhos de forma eficiente, integrada, colaborativa e com edições em tempo real” (Carol Fernandes, 2020). “O Google Suíte, por sua diversidade de plataformas e aplicativos é ideal para o sucesso dos processos de uma



empresa ou escritório” (Amanda Aschoff,2017), os principais aplicativos do Google Suíte são:

E-mail com excelente capacidade de armazenamento e possibilidade de personalizar o endereço do e-mail utilizando um domínio próprio, exemplo: nome@seudominio.com; o que é bem interessante para empresas.

Documentos, planilhas e apresentações: bem semelhantes ao Word, Excel e Power Point, os apps docs., planilhas e apresentações, respectivamente, são versões online das conhecidas ferramentas da Microsoft. As ferramentas oferecem recursos que podem deixar o trabalho mais completo e dinâmico, como importar dados ou arquivos em outros formatos para dentro da plataforma ou permitir que mais de uma pessoa realize a edição dos arquivos ao mesmo tempo.

Agenda: a agenda oferecida pelo Google Suíte pode ser compartilhada com outros usuários. Além de funcionar totalmente online, ainda pode ser integrada às outras ferramentas do pacote.

Google Forms: serve para a criação de questionário, oferece templates interessantes e permite que as respostas sejam monitoradas em tempo real.

Hangouts Meet: o app pode ser usado para fazer chamada de vídeo em grupo com a possibilidade de compartilhar a tela, arquivos e documentos com os participantes.

Google sites: a ferramenta permite a criação de sites, sem necessidade de o usuário ter conhecimento avançado de programação, de forma colaborativa para uma equipe, um projeto ou evento.

Chat: é possível enviar mensagens instantâneas ou realizar conversas em grupo.

Google Calendar: ferramenta que permite marcar reuniões, se lembrar de compromissos, ter noção de datas com eventos importantes e feriados e interagir com a equipe para acertar datas de entrega e compromissos.

O google suítes é uma ferramenta bem ampla, podemos destacar algumas funcionalidades dela, que auxiliam nas vantagens de uma organização em relação a comunicação.

Quadro (1) - Vantagens do Google Suítes



VANTAGENS DO GOOGLE SUITES	CARACTERIZAÇÃO
Obtenção de e-mail	Com o Google Suíte é possível utilizar o domínio da empresa, por exemplo, “minhaempresa.com”, e criar um e-mail profissional através dele.
Armazenamento Ilimitado	Google Suíte é uma plataforma baseada em armazenamento na nuvem. É utilizada para guardar fotos, arquivos, documentos e e-mails.
Colaboração em equipe	Google Suíte para empresas tem aplicativos que permitem que você e sua equipe trabalhem no exato momento nos mesmos arquivos as edições são mostradas em tempo real e salvas em nuvem, com restrições de acesso, podendo oferecer aos usuários recursos de edição, visualização ou comentários. Incluindo um sistema de bate-papo para ser utilizado na comunicação e compartilhamento de ideias.
Segurança de dados	Através do Google Drive é possível armazenar os dados com segurança na nuvem. Um recurso muito importante oferecido é a autenticação em duas etapas para o acesso aos serviços, garantindo que ninguém consegue acessar as contas sem a devida permissão.
Economia de Custos	O google suítes disponibiliza planos básicos para as empresas. De acordo com a necessidade da empresa, ela adquire o plano que melhor se enquadre nas suas necessidades.

Fonte: Autores (2021)



3 METODOLOGIA

Através de uma pesquisa bibliográfica qualitativa, observamos que a falta de comunicação dentro de uma organização, interfere tanto na produtividade quanto na qualidade de trabalhos em equipe. Portanto, por meio de pesquisas relacionadas as ferramentas administrativas, selecionamos quatro ferramentas para auxiliar nas soluções de problemas comunicativos.

Segundo Marconi e Lakatos (1992) o objetivo de uma pesquisa bibliográfica e fazer com que os pesquisadores tenham maior contato com o material escrito, sendo a peça fundamental para toda pesquisa científica. Com o intuito de analisar as ferramentas administrativas e suas consequências na empresa fizemos uma pesquisa bibliográfica, estudando sobre os efeitos negativos da má comunicação e como algumas ferramentas podem resolver esse problema tão comum nas empresas e muitas vezes até difícil de ser identificado por conta da cultura organizacional, podemos notar como a falta da comunicação gera desgastes e as consequências na sua produtividade as ferramentas utilizadas nos oferece uma vasta quantidade de opções fáceis para serem utilizadas.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

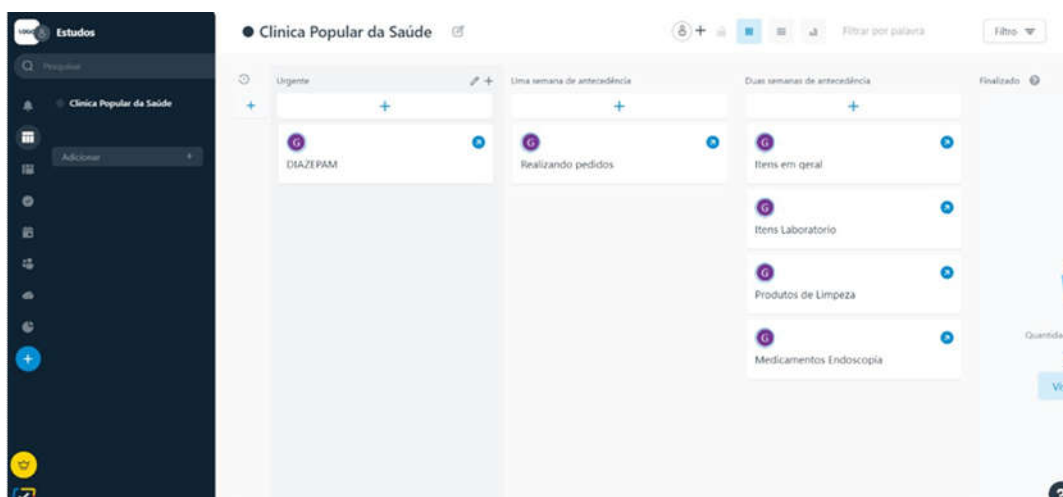
Como descrito acima no tópico Kanban, Pacheco (2012, p. 2) descreve a ferramenta kanban como um sistema para um gestor no dia a dia, que contribui para a gestão de estoque de maneira visual e não prática, ou seja, é um sistema de organização e administração de projetos que visa controlar fluxos de maneira eficiente.

Desta forma ao inserirmos a ferramenta kanban em uma das Clínicas Populares de Saúde de Anápolis para poder solucionar a falta de comunicação entre os setores responsáveis pela compra de produtos, medicamentos, e outros materiais que a clínica necessita diariamente.



Dessa maneira utilizamos essa ferramenta para controlar o fluxo de pedidos e comunicações entre os dois setores, portanto, sendo o responsável pela coleta de informações de quais materiais ou medicamentos que a clínica demandasse, começa a apurar as informações com duas semanas de antecedência e aplicava na ferramenta Kanban no fluxo adequado de duas semanas de precedência. Conforme o exemplo da figura (5):

Figura (5) - Fluxo Kanban

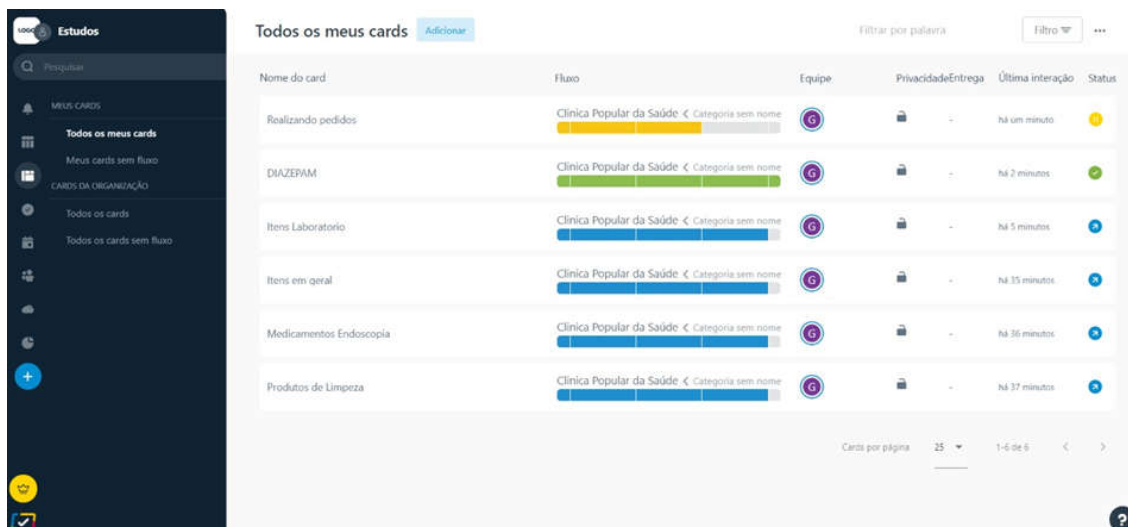


Fonte: Fonte: Autores (2021)

A figura (5) mostra três fluxos diferentes, nomeados “urgente” “ao duas semanas de antecedência”, sendo assim, ao adicionar um item no fluxo nomeado “duas semanas de antecedência” automaticamente todos os envolvidos dos setores irão visualizar o que irá faltar em duas semanas na clínica, após a visualização o responsável pelo o setor de compras que realizará a pesquisa de mercado e comprar o item faltante, assim que comprar transferirá o item para o fluxo nomeado de “realização de pedido”, ou seja, todos os envolvidos irão visualizar automaticamente que o item foi comprado e que chegará em determinado dia.



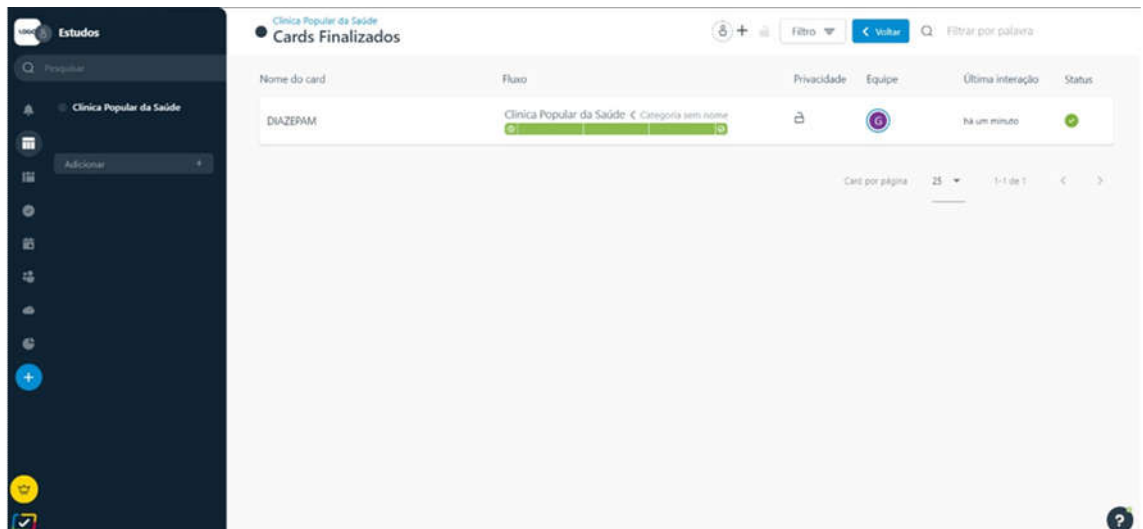
Figura (6) - Todos os cards



Fonte: Fonte: Autores (2021)

Na figura (6), podemos ver todos os cards, isto é, todos os fluxos e como procede o andamento dos itens, conforme o andamento da solicitação, o responsável pode estar alterando o status e os fluxos até finalizar o pedido solicitado, que será quando chegará a mercadoria ou produto na Clínica, quem receber a mercadoria realizara a alteração do fluxo para finalizado. Segue a figura abaixo de alteração e fluxo para finalizado:

Figura (7) - Cards Finalizados



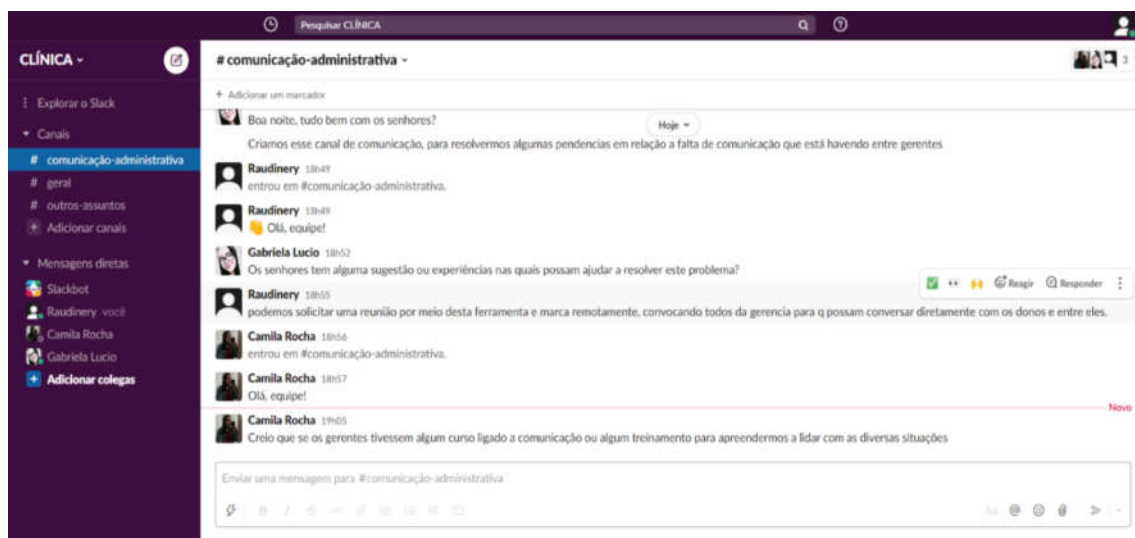
Fonte: Fonte: Autores (2021)

A ferramenta Slack é uma ferramenta administrativa bastante utilizada nas empresas, principalmente na parte de comunicação. Ao colocá-la em prática em uma organização para a solução de problemas relacionados a falta de comunicação entre os donos e seus principais gerentes.

Foi inserido no Slack um canal de comunicação onde somente os gerentes tinham acesso, sendo uma comunicação direta com os donos, onde por meio deste ocorreu diálogos com mais de um gerente, facilitando as mensagens entre todos os gerentes da rede dos diferentes setores.

Observou-se ao implantar o slack ocorreu trocas de experiências entre os gerentes, não somente canal gerente dono, mais também gerentes e gerentes. Com isso a troca de experiência resultou na resolução de problemas que aconteciam, aconteceu e está acontecendo, facilitando a tomada de decisão e ao mesmo tempo os donos cientes das ocorrências. Conforme a figura abaixo.

Figura (8) - Utilização da ferramenta Slack



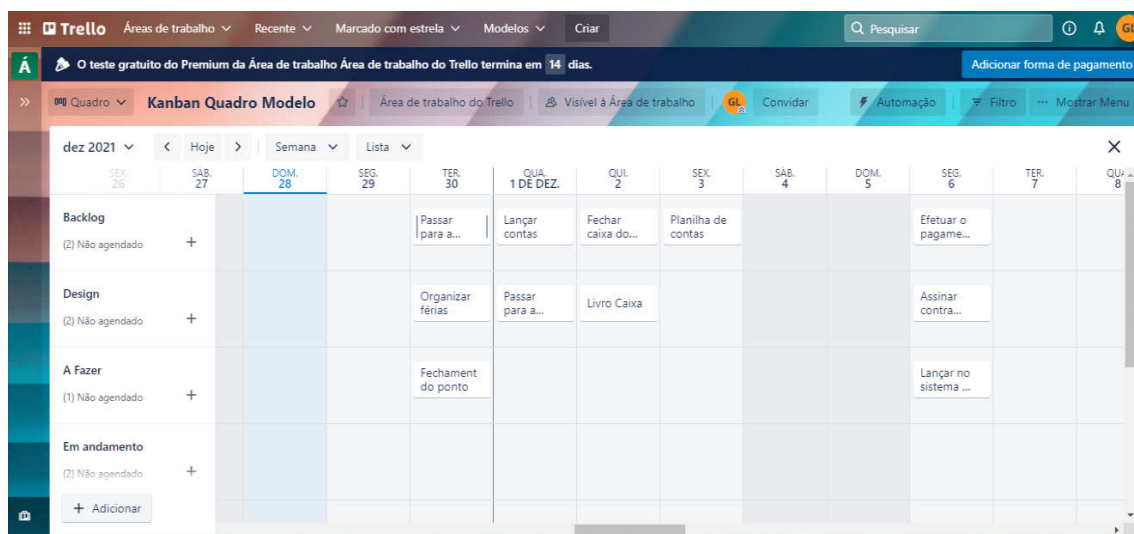
Fonte: Fonte: Autores (2021)

Conforme a figura (8), houve a criação de um canal entre diferentes setores juntamente com os donos da clínica, na qual houve uma troca de informações relacionadas a comunicação entre gerencia e dono. Com isso, podemos ver que a ferramenta e slack e uma ferramenta de fácil uso, na qual auxilia a empresa como um todo, onde as conversas ficam gravadas podendo ser pesquisadas sempre quando precisarem de uma sugestão de como lidar com o problema pela falta de comunicação.

Trello é uma ferramenta flexível de gerenciamento de trabalho em que as equipes podem criar planos, colaborar em projetos, organizar fluxos de trabalho e acompanhar o progresso por meio de visualização, produtividade e satisfação. Da troca de ideias ao planejamento e execução, Trello gerencia marcos importantes e tarefas diárias para trabalhar em conjunto e atingir objetivos.

Deste modo, a ferramenta trello foi inserida com o intuito de organizar e planejar passo a passo a rotina dos serviços do financeiro. Portanto, a ferramenta disponibiliza cronogramas e agendas na qual a empresa pode inserir os afazeres do cotidiano, auxiliando assim no planejamento e nas execuções das tarefas nos dias solicitados.

Figura (9) - Cronograma Trello



Fonte: Autores (2021)

Conforme a figura (9), podemos ver que a ferramenta trello disponibiliza um layout de fácil entendimento, em que qualquer pessoa possa visualizar o arquivo e conseguir ler ou utilizá-lo sem qualquer dificuldade. O trello permite a organização de tarefas, divisões de trabalho, auxilia na organização da rotina do setor financeiro, na qual uma organização diária de seus afazeres permite maior gestão de tempo.

O Google Suíte é um conjunto de aplicativos integrados nos quais as organizações podem usar seus próprios domínios e melhorar a eficiência, a colaboração e a segurança do trabalho. O Google Suíte para as organizações proporciona uma variedade de programas em nuvem para administração de escritório, administração de empresa, administração de processos produtivos, entre outros.

Ao inserir essa ferramenta em uma organização, a empresa obtém uma grande vantagem, isso se dá, pelo fato de em uma só ferramenta há um grande mix de aplicativos voltados a comunicação, empreendimentos e administração de uma empresa. Portanto, há diversos benefícios em utilizá-lo, por exemplo o google planilha, permite a realização de gráficos, planilhas, tabelas, salvos em nuvens, com acesso fácil e rápido de qualquer hora e qualquer lugar.

Outro exemplo que podemos ver com a utilização do google suítes e a utilização da ferramenta Google Meet que foi projetada para alcançar uma comunicação mais dinâmica, permitindo conexões de áudio e vídeo ou bate-papos entre usuários via web.



Quadro (2) ferramentas administrativas e os cenários que foram inseridos

FERRAMENTAS	CENARIOS
KABAN	O Kanban foi inserido no departamento de compras, com o intuito de organizar e priorizar as demandas de acordo com a necessidade de produtos que a clínica utiliza no seu dia a dia;
GOOGLE SUITS	O google suítes foi inserida em toda a empresa, por possui um conjunto de diversas ferramentas que auxiliam tanto na produtividade quanto na colaboração de uma organização.
SLACK	A Ferramenta Slack foi inserida na comunicação entre donos e gerentes da organização. Com o intuito de trocar experiências, soluções de problemas, comunicação transparente entre gerentes e donos e auxiliando na tomada de decisões.
TRELLO	A ferramenta trello foi inserida no departamento financeiro, com o intuito de organizar as tarefas diárias em um cronograma. Auxiliando assim, a organização dos serviços a serem realizados nos dias corretos.

Fonte: Autores (2021)

Conforme o quadro (2), as ferramentas kanban, google suítes, slack e trello tem finalidades como o intuito de auxiliar a comunicação de uma organização em diversos setores. Cada uma delas em si, podem ser utilizadas em conjunto como um mix de



ferramentas auxiliando todos os setores da organização. Podendo levar grandes vantagens para a empresa, se tornando um ponto estratégico para o dia a dia.

Portanto as ferramentas administrativas, podem ser utilizadas de diversas maneiras dentro de uma organização, podendo ser utilizadas nas áreas administrativas, em diversos setores, em indústrias, comércios, dentre outros, auxiliando assim na comunicação em geral de uma organização.

5 CONCLUSÃO

Tendo em vista os aspectos observados, a comunicação de uma empresa tem que ser clara e objetiva entre todos. Deste modo, a falta de comunicação pode ocasionar problemas com tal intensidade no ambiente interno quanto no ambiente externo, podendo afetar também a produção, a qualidade, a eficiência do serviço e os objetivos e metas da empresa.

As ferramentas administrativas são ferramentas cujo tem a finalidade de auxiliar em diversos setores, auxiliar na comunicação, em planejamentos, produções, entregas de curto e longo prazo. As quatro ferramentas faladas e inseridas neste projeto, sendo elas, kanban, trello, slack e o google suítes, todas foram inseridas com o intuito de auxiliar na comunicação interna e externa das organizações. Portanto, o kanban é uma ferramenta que através dos seus fluxos e cards pode auxiliar em diversos setores, com isso, pode ser inserida no setor de compras, com o objetivo de facilitar a organização de pedidos, produções, entregas e estimativas.

A ferramenta trello que tem base a utilização de cards e cronogramas, podendo ser inserida no setor financeiro em uma organização, auxiliando quem irá utilizá-la, na organização de tarefas diárias, otimizando tempo e estimativas de terminar determinadas tarefas. Já a ferramenta slack é um aplicativo de comunicação, podendo ser inseridos grupos de comunicação por exemplo, grupos entre donos e gestores, gestores e gestores, com o intuito de facilitar a comunicação entre todos. Com isso, o slack pode ser inserido em uma organização nos setores de gerentes.



Por fim a ferramenta google suítes, que é um mix de aplicativos, como: gmail, google documentos, planilhas, agendas e outros, por ser mix de fácil acesso, e fácil utilização, pode ser inserida em toda a organização, desde seus donos a todos os colaboradores.

6 REFERÊNCIAS

AMARAL, J. J. F. Como fazer uma pesquisa bibliográfica. Fortaleza, CE: Universidade Federal do Ceará, 2007. Disponível em: Acesso em: 12 jun. 2021

ANGELUCI, A.; PIAZENTIN, A. A contribuição do Google Suite for education nas práticas de multiletramentos. 2020, p. 9.

CARVALHO, M. Gestão de Pessoas: Implantando Qualidade de Vida no Trabalho Sustentável nas Organizações. Garanhuns - PE. 2014.

CAVALLARI, R. Quais os tipos de Kanban e como utilizar. 2019.

CHIAVENATO, I. Planejamento Estratégico. 6ª tiragem. Rio de Janeiro/RJ: Elsevier Editora, 2004.

CRUZ, L. Google Suite for education e o avanço do capitalismo de vigilância sobre as tecnologias educacionais. 2017 p. 395.

FERREIRA, D. Os desafios da comunicação externa numa empresa de formação. 2015, p. 13. 19. 20.

GALLO, C. Comunicação é tudo! os segredos dos maiores comunicadores de negócio do mundo. São Paulo: Landscape, 2007.



MARÇOLA, J. A.; TONETTO, J. A.; ANDRADE, J. H. Relato de implementação de um sistema Kanban em uma empresa fabricante de utensílios domésticos de alumínio, 2009, capturado em www.gestareconsultoria.com.br/artigos/6, consultado em 27.08.2011.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Editora Atlas, 1992. 4ª ed. p.43 e 44.

MARCONI, Técnicas de pesquisa. São Paulo: Editora Atlas, 1985, p.70.

MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MELO, V. P. C. de. A comunicação interna e sua importância nas organizações. 2005.

MOURA, R. A. Kanban – A Simplicidade do Controle da Produção. São Paulo/SP: Instituto de Movimentação e Armazenagem de Materiais, IMAM, 1994.

NOGUEIRA, G.; CODATO, J. A influência da comunicação na produtividade das organizações. Rev. Ciênc. Empres. UNIPAR, Umuarama, v. 20, n. 1, p. 63-81, jan./jun. 2019.

OLIVEIRA, D. P. Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Prática. São Paulo: Atlas, 2004.

PACHECO, M. Kanban e sua importância do controle de estoque: Um estudo de caso no restaurante taberna dos Gauleses. 2012.

PAULA, V.; NOGUEIRA, G. A importância da área de gestão de pessoas, para o sucesso da organização. 2016.

PERLES, J. Comunicação: Conceitos, fundamentos e história. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação. 2007, p. 1-17.



PONTES, K. Comunicação externa como ferramenta organizacional: O caso da Câmara Municipal da Praia. Praia 2013.

SILVA, K.M; VOLANTE, C.R. A Importância do Sistema Kanban para o Gerenciamento e Controle de Estoque de uma Empresa. Revista. Fatec Interface tecnológica, 2019.

TENENBAUM, D. M. A importância de uma gestão profissional para o desempenho dos clubes de futebol: Estudo de caso do CR Flamengo. Rio de Janeiro, 2015.

TIBURCIO, J.; SANTANA, L. A comunicação interna como estratégia organizacional, Revista Ajes. 2015.

TRELLO. 2019. Disponível em: <https://trello.com/home>. Acesso em: novembro de 2021.

TUTIDA, D. Cinco benefícios reais do Google Suite para empresas. Daniel Tutida ,2021.

VIEIRA, L.; CARVALHO, N. A importância da gestão de pessoas nas organizações. Humanidades e Inovação, Palmas, v. 2, n. 2, jan./jul. 2015.