



PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS NO SETOR ADMINISTRATIVO: ESTUDO DE CASO NA GS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS EIRELI

ARTIGO ORIGINAL

VALENTE, Jocinei do Carmo ¹, OLIVEIRA, Kennedy Clarindo de ², GONÇALVES, Marlene Dayana Reis ³, ROBERTO, José Carlos Alves ⁴, COSTA, Rejane Flores da ⁵

VALENTE, Jocinei do Carmo. Et al. **Proposta de implementação de melhorias no setor administrativo: estudo de caso na GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 07, Ed. 06, Vol. 04, pp. 123-138. Junho de 2022. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo

RESUMO

O presente artigo trata-se de um estudo de caso realizado na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli que, por sua vez, faz parte do segmento de Comércio Varejista de Materiais Hidráulicos e Materiais Elétricos e é caracterizada como uma empresa de pequeno porte. Dessa forma, para fundamentar o corpo do estudo criou-se a seguinte questão norteadora: quais políticas podem ser

¹ Graduando do curso de Administração.

² Graduando do curso de Administração.

³ Graduando do curso de Administração.

⁴ Orientador. Mestre em Engenharia de Produção. Especialista em Logística empresarial. Graduado em Administração com Ênfase em Marketing.

⁵ Co-orientador. Mestre em Administração - UFPE, Especialização em Marketing Empresarial - UFAM - Graduação em Administração - Faculdade Objetivo.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



implementadas na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli visando melhorar as ações do setor administrativo? Logo, definiu-se como objetivo de pesquisa propor a implementação de políticas direcionadas ao setor de administração da empresa investigada, a fim de promover a reestruturação das políticas existentes, visando melhorar as ações do setor administrativo. Posto isso, a metodologia do trabalho se caracteriza, quanto aos fins, como bibliográfica exploratória, tendo como base de análise livros, revistas e artigos eletrônicos, e, quanto aos meios, como um estudo de campo. Assim, quanto às considerações finais, é oportuno destacar que foram estabelecidas 5 propostas de implementação de melhoria no setor administrativo, em que para cada uma delas fez-se o direcionamento correto de suas aplicações por meio da ferramenta 5w2h. Sendo assim, espera-se que a empresa possa aplicar todas as intervenções sugeridas, a fim de que a empresa investigada entre em um processo de mudança e de melhoria contínua.

Palavras-chave: Administração, Políticas Administrativas, 5w2h.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo trata-se de um estudo de caso realizado na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli que, por sua vez, permitiu a entrada da equipe para que a mesma pudesse estudar a organização, de forma precisa, através de ferramentas de coleta de dados. Logo, a origem deste estudo pautou-se na elaboração do diagnóstico organizacional aplicado na empresa investigada.

Nesse contexto, de acordo com Lakatos (2017), as situações encontradas na empresa que geram dúvidas, vulnerabilidade e/ou fragilidade são ditas como questão norteadora, sendo assim, para sustentar esse estudo foi elaborada a seguinte questão norteadora: quais políticas podem ser implementadas na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli visando melhorar as ações do

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



setor administrativo? Para tanto, estabeleceu-se como o objetivo geral do estudo: propor a implementação de políticas direcionadas ao setor de administração da empresa investigada, a fim de promover a reestruturação das políticas existentes, visando melhorar as ações do setor administrativo.

Essas mudanças partem da necessidade de a empresa alcançar outros patamares, o que só será possível através das ações de intervenções que serão de suma importância para que a organização atue de forma mais assertiva em seus processos e, principalmente, no que se refere a solução dos aspectos motivacionais.

Posto isso, quanto a metodologia, tendo em vista que o presente artigo teve sua origem na investigação do ambiente interno e externo da empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli, esta se caracterizou, quanto aos fins, como bibliográfica exploratória, tendo como base de análise livros, revistas e artigos eletrônicos, e, quanto aos meios, como um estudo de campo, uma vez que foi necessário se fazer presente na empresa para obter dados e informações que pudessem ser tabuladas e apresentadas na seção dos resultados e discussões.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica diz respeito a uma das etapas do desenvolvimento de uma pesquisa, que promove veracidade ao artigo e dá vida ao estudo. Ou seja, sem a fundamentação teórica o artigo fica sem vida, sem sentido, sem referência (LAKATOS, 2017).

2.1 IMPLANTAÇÃO DE PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A pesquisa de clima organizacional é elaborada para atender tanto às necessidades da empresa quanto às necessidades dos colaboradores, sendo, portanto, essencial para estabelecer uma sinergia entre ambos. Posto isso, tendo em vista que ambas

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



as partes precisam de satisfação para gerar um ambiente de pleno gozo, a implantação desta pesquisa pode proporcionar melhorias significativas entre esse relacionamento, ao revelar exatamente quais ações deverão ser feitas para resolver situações que geram insatisfação (MELO; BARROS, 2016).

Diante disso, a pesquisa de clima organizacional é uma metodologia que ajuda a empresa a identificar os problemas que geram a ineficácia dos colaboradores de uma empresa, sendo, portanto, elaborada na tentativa de melhorar o desempenho dos colaboradores. Entretanto, vale ressaltar que nem tudo o que é identificado na pesquisa de clima organizacional será resolvido. Isso porque algumas dessas ações requerem muito investimento e às vezes as empresas não possuem tais recursos de forma imediata (SANTOS, 2021).

As pesquisas de clima organizacional possuem como único objetivo gerar satisfação para os colaboradores e para a própria empresa. Dessa forma, observa-se que ela atua como uma via de mão dupla, pois se o colaborador estiver satisfeito o mesmo irá fazer suas atividades de forma plena, ajudando a empresa a conquistar os objetivos (FALCONI, 2013).

Nesse contexto, para a aplicação desse tipo de pesquisa, é importante enfatizar que esse instrumento não pode ser aplicado sem parâmetro e sem conhecimento da cultura da empresa, considerando a missão, visão, crenças e valores da entidade. Isso porque as pesquisas são aplicadas para resolver problemas e não para provocar cenários negativos.

2.2 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DE PESSOAS

De acordo com Arantes (2011), uma das maiores reclamações nos processos de demissão está relacionado com o fato de as empresas não proporcionarem uma política de valorização de pessoas, onde afirmam que existe muita cobrança em

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



atingir ou bater metas, ao passo que inexistia motivação por parte dos colaboradores.

Nessa linha de pensamento, destaca-se que já na era de Taylor e Fayol o ser humano era visto apenas como uma peça de um processo. Contudo, com o passar dos tempos, em meio às críticas doutrinárias, as empresas tiveram que entender que o ser humano não era apenas uma mera peça, mas o principal ativo de uma empresa, de modo que, ainda que a empresa possuísse um grande teor tecnológico e uma boa estrutura física e financeira, o seu principal ativo ainda seria o ser humano, o qual faria toda a diferença em qualquer processo. Logo, entende-se que valorizar as pessoas não deveria ser uma obrigação, mas algo natural do âmbito cultural de cada empresa (MOREIRA, 2012).

Mediante esse contexto, é possível inferir sobre a importância da implantação de uma política de valorização de pessoas, de modo que, se o colaborador estiver motivado, feliz em seu ambiente organizacional, este produzirá de forma satisfatória.

Portanto, esta política deve ser muito bem implementada de acordo com a cultura da empresa (missão, visão e os valores institucionais), contemplando aspectos que envolvem a ética organizacional, sem partidarismo entre os membros da organização.

2.3 IMPLANTAÇÃO DE DIVISÃO DE TAREFAS

Muitos conflitos existentes em uma empresa são provenientes dos relacionamentos interpessoais e intrapessoais, porém, quando não há a compreensão de suas atividades os conflitos são denominados de conflitos estruturais, os quais podem gerar gargalos entre os setores e desentendimento total de toda a fluidez dos processos organizacionais. Dessa forma, para resolver esses problemas, um dos principais pilares a ser considerado é a elaboração de processos e/ou mapeamento

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



dos mesmos, pois isso facilita a compreensão do cenário e das tarefas que necessitam ser desenvolvidas. Todavia, além do mapeamento, a divisão das tarefas também é importante para que os colaboradores possam receber treinamentos para desenvolver as mesmas (MARTINELLI, 2014).

A divisão de tarefas se faz necessária para melhor compreender como cada uma funciona, uma vez que muitas falhas ocorrem por falta da incapacidade técnica dos participantes envolvidos (ÁVILA, 2018).

Mediante a compreensão das citações acima, percebe-se, então, a importância da política de divisão de tarefas. Nesse contexto, um aspecto importante é que, com a divisão das tarefas, a comunicação entre os setores melhora e evita erros, repetições e desgastes internos. Dessa forma, destaca-se que é interessante apresentar essa divisão de tarefas ao colaborador já no programa de integração, a fim de informar de forma clara e objetiva todas as políticas que a empresa possui. Além disso, para a descrição das divisões de tarefas, é importante que se desenhe os fluxos de todas elas, pois existem pessoas que compreendem melhor o mapeamento por meio do desenho ao invés da escrita.

2.4 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE FEEDBACKS

A implantação de políticas de feedbacks promove o respeito e a valorização dos colaboradores. E a base da eficácia de um feedback é o pleno entendimento do processo de comunicação (MASSONI, 2013)

Nesse contexto, de acordo com Massoni (2013), para a compreensão do processo de comunicação e feedbacks, é importante ter o conhecimento das causas raízes dos problemas, pois, às vezes as empresas só resolvem as causas dos problemas e os conflitos e não dão ênfase na raiz, na origem. (MASSONI, 2013).

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



De acordo com Freire (2015), 90% dos problemas de um ambiente interno empresarial são fruto de uma comunicação ruim e do desconhecimento dos pilares das mesmas, sendo estes: o emissor, o transmissor e o receptor.

Portanto, uma política de feedbacks deve ser implementada a fim de gerar transparência na comunicação, ética e valorização dos colaboradores.

2.5 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE INICIATIVA À CRIATIVIDADE SETORIAL

Sabendo que a base do empreendedorismo é a criatividade, ou seja, a capacidade de identificar oportunidades em lugares improváveis, Armond (2016) destaca que o combustível da criatividade é a iniciativa.

Portanto, destaca-se a importância da implantação de uma política de iniciativa à criatividade setorial, o que implica na possibilidade de crescimento do colaborador dentro do escopo organizacional, onde o benefício da criatividade será proporcionado tanto para o empregado quanto para a empresa (BAGGIO, 2016).

Com a criatividade dos colaboradores as empresas são capazes de gerar grandes benefícios à sociedade, além de projetos e contenção de custos e despesas à manutenção da empresa. Todavia, a implantação da iniciativa à criatividade dos colaboradores exige um grande comprometimento por parte dos empregados (BAGGIO, 2016).

3. MATERIAIS E MÉTODOS

O entendimento sobre metodologia parte do pressuposto da utilização de meios, ferramentas e procedimentos científicos para o alcance de um determinado resultado (FREIRE, 2015). Dessa forma, é importante salientar que não há nenhum

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



caminho a ser percorrido no intuito de alcançar resultados, sem que este, não tenha uma estrutura mínima de conhecimento (GIL, 2012).

Portanto, este trabalho caracteriza-se, quanto aos meios, como um estudo de campo pelo fato de ter sido elaborado com o apoio da empresa e, quanto aos fins, como uma pesquisa exploratória–descritiva e bibliográfica, pois utilizou-se de livros, artigos e acervos pessoais literários dos pesquisadores para o desenvolvimento deste estudo.

Posto isso, faz-se importante expor que também foi necessário aderir alguns documentos da empresa que ajudaram na construção do artigo, portanto, em dado momento a equipe de pesquisadores tiveram acesso a documentos que possibilitaram o entendimento da pesquisa de forma pertinente para gerar dados e promover informações.

Assim, conforme Gatti (2013, p.23) “quando uma pesquisa é fundamentada através de documentos esses por si substituem registros de observação direta, os quais o investigador não precisa observar”.

3.1 CARACTERÍSTICA DA EMPRESA

Este artigo trata-se de um estudo de caso que foi realizado na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli, localizada na Rua Nossa Senhora da Conceição, Nº 213, Bairro Petrópolis - CEP: 69.063.550, na cidade de Manaus – AM. A empresa faz parte do segmento de Comércio Varejista de Materiais Hidráulicos e Materiais Elétricos e é caracterizada como uma empresa de pequeno porte.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Todo e qualquer trabalho científico se baseia em dados fundamentados e sustentados na ciência, ou seja, para expor um resultado o pesquisador necessita,

RC: 117518

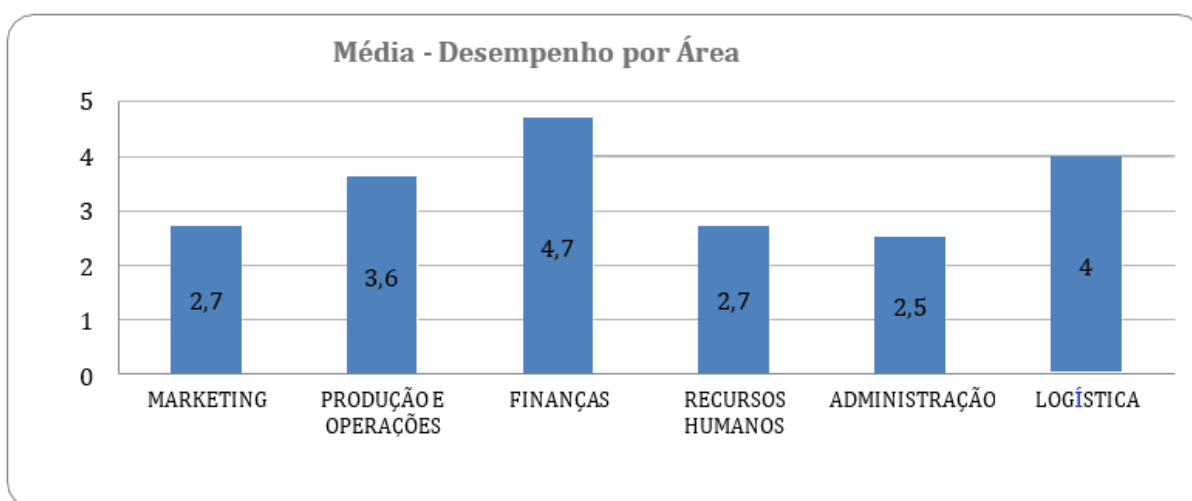
Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



em grande parte, ir a campo. Dessa forma, essa ida ao campo traz notoriedade para a exposição dos resultados que foram alcançados (LAKATOS, 2017). Portanto, o tópico de resultados e discussões representa umas das etapas dos trabalhos científicos mais importantes, pois é nele que se tem a noção e a transparência do alcance ou não dos resultados.

Diante disso, para a realização desta pesquisa, em primeira instância, realizou-se um Diagnóstico organizacional, através do qual foi possível mensurar os índices de desempenho das seguintes áreas funcionais da empresa estudada: Marketing, Operações, Finanças, Recursos Humanos, Administração e Logística.

Gráfico 01 – Medição de desempenho



Fonte: Elaboração pelos alunos com base na coleta de dados do ano de 2021.

Sendo assim, o gráfico 01 expõe as vulnerabilidades dos setores da empresa, por meio do qual é possível perceber que o setor de maior vulnerabilidade é o setor de administração, o que evidencia a necessidade da implantação de algumas intervenções para a melhoria do desempenho desse setor.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



Nesse contexto, o quadro 01 apresenta os níveis de desempenho das atividades que compõem o setor de administração da empresa estudada.

Quadro 01: Administração

ÁREA FUNCIONAL		NÍVEL OU GRAU DE AVALIAÇÃO				
ADMINISTRAÇÃO		Ponto muito forte 5	Ponto forte 4	Ponto médio 3	Ponto fraco 2	Ponto muito fraco 1
1	A empresa possui objetivos e metas declaradas					x
2	Todos os colaboradores conhecem os objetivos e as metas da organização					x
3	Há uma equipe de colaboradores engajada na execução das metas					x
4	A empresa possui habilidades, competências e experiência no ramo, reconhecidas pelo mercado		x			
5	Existe coordenação de esforços para atingir as metas da organização			x		
6	O processo decisório da organização é simples e transparente, tornando a empresa ágil		x			
7	Os benefícios oferecidos pela				x	

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



	empresa contribuem para a motivação dos colaboradores					
8	A empresa possui algum tipo de "Bônus financeiro" pelo atingimento ou superação das metas			x		
9	Os colaboradores têm o respeito profissional pela equipe de gestão		x			
10	A empresa possui processos de gestão estruturados e declarados				x	
TOTAL (Σ)		0	12	6	4	3
MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)		0	1,2	0,6	0,4	0,3
DESEMPENHO DA ÁREA		2,5				

Fonte: Elaboração pelos alunos com base na coleta de dados do ano de 2021.

Diante das informações apresentadas no quadro 01, destaca-se que como a empresa é uma prestadora de serviços de manutenção e equipamentos, se faz necessário que o seu escopo interno esteja motivado no tocante aos desafios que o segmento exige.

Logo, tendo sido evidenciado o baixo desempenho do setor de administração no quadro acima, este artigo adotou como questão norteadora: quais políticas podem ser implementadas na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli visando melhorar as ações do setor administrativo?

Dessa forma, o quadro abaixo traz em evidência os pontos negativos da área de administração e, em contrapartida, as ações de melhorias que podem ser implantadas.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



Quadro 02: Pontos Negativos x Ações de Melhorias

PONTOS NEGATIVOS	AÇÕES DE MELHORIAS
Não há uma política de pesquisa de clima organizacional.	Implantação de política de pesquisa de clima organizacional.
A empresa não possui nenhuma política que valorize pessoas.	Implantação de Política de valorização de Pessoas.
A empresa não possui a descrição de tarefas conforme a aptidão de cada colaborador.	Implantação de divisão de tarefas de acordo com as aptidões.
A empresa não costuma dar feedbacks para os colaboradores.	Implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza.
Não há nenhuma política que incentive a criatividade dentro dos setores.	Implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial.

Fonte: Elaborados pelos alunos, 2022.

Mediante o quadro acima, destaca-se que com essa pesquisa, definiu-se como objetivo de pesquisa propor a implementação de políticas direcionadas ao setor de administração da empresa investigada, a fim de promover a reestruturação das políticas existentes, visando melhorar as ações do setor administrativo.

Portanto, o quadro 03 apresenta as atividades que haverão de ser implementadas.

Quadro 03: Ações Interativas

AÇÕES INTERVENTIVAS		DATA INICIAL	DATA FINAL	CUSTO
1	Implantação de política de pesquisa de	15/04/2022	15/05/2022	R\$

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



	clima organizacional			3.000,00
2	Implantação de Política de valorização de Pessoas	15/04/2022	30/05/2022	R\$ 2.500,00
3	Implantação de divisão de tarefas de acordo com as aptidões	15/04/2022	30/05/2022	R\$ 3.000,00
4	Implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza	15/04/2022	30/04/2022	R\$ 5.000,00
5	Implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial	11/04/2022	30/04/2022	R\$ 5.000,00

Fonte: Elaborados pelos alunos, 2022.

Espera-se que com este estudo a empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli implante as ações sugeridas pela equipe de pesquisadores, obedecendo aos cronogramas estabelecidos para cada intervenção por meio da ferramenta 5w2h.

4.1 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES

Embora a elaboração do planejamento de ações não seja uma garantia de sucesso, Bernardi (2013) destaca que essa ferramenta possibilita ao negócio maior assertividade quanto a sua atuação no mercado. O planejamento contribui para que um empresário ou empreendedor atue de forma mais confiante no mercado. Assim, um ponto interessante é que com o planejamento a empresa é capaz de implantar ações interventivas, visando o crescimento do seu negócio.

Nesse contexto, para o desenvolvimento das propostas de implantação, este artigo utilizou-se da ferramenta da qualidade 5W2H, uma vez que essa ferramenta

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



possibilita designar responsabilidades e prazos para que as ações sejam executadas.

4.2 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Uma empresa sem políticas ou regras é uma empresa sem disciplina e sem procedimentos adequados, e isso gera uma grande ineficiência em relação àquilo que se deseja alcançar. Portanto, para que a empresa possa saber realmente o que precisa ser feito em relação ao ambiente organizacional, se faz necessário a criação de uma política voltada à aplicação de pesquisas de clima organizacional (SANTOS, 2021).

O quadro 04, portanto, demonstra a implantação de política de pesquisa de clima organizacional.

Quadro 04: 5w2h - Implantação de política de pesquisa de clima organizacional

Implantação de política de pesquisa de clima organizacional	
O quê?	Implantar política de pesquisa de clima organizacional.
Para que?	Para verificar o que necessita ser melhorado na empresa.
Onde?	GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli.
Quando?	15/04/2022 a 30/05/2022.
Quem?	Setor de Recursos Humanos.
Como?	Através de questionários e aplicações dos mesmos.
Quanto?	R\$ 3.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



A proposta dessa ação se baseia em um alinhamento com o setor de recursos humanos e os demais setores estratégicos da empresa para a aplicação de questionários que visem analisar o que precisa ser melhorado na empresa.

Espera-se com essa implantação a melhor compreensão dos aspectos motivacionais e o que de fato necessita ser mudado no âmbito institucional, pois, as pesquisas de clima organizacional geralmente são feitas para que se estabeleçam melhorias organizacionais.

4.3 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE VALORIZAÇÃO DE PESSOAS

Um dos principais ativos em uma empresa é o capital humano que, por sua vez, é o que faz a diferença no mundo dos negócios. Porém, muitas empresas não têm esse entendimento e acabam desprezando esse ativo importante.

Observa-se, assim, no quadro 05 a implantação de uma política de valorização de pessoas na empresa.

Quadro 05: 5w2h - Implantação de Política de valorização de Pessoas

Implantação de Política de valorização de Pessoas	
O quê?	Implantar Política de valorização de Pessoas.
Para que?	Para valorizar a performance dos colaboradores e melhorar o aspecto motivacional.
Onde?	GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli.
Quando?	15/04/2022 a 30/05/2022
Quem?	Setor de Recursos Humanos em alinhamento com o setor de Administração.
Como?	Através de reuniões e elaboração de metas e indicadores.
Quanto?	R\$ 3.000,00

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Essa proposta se baseia na realização de uma pesquisa com o objetivo de identificar quais ações poderiam ser implantadas na empresa a fim de valorizar seus colaboradores, tendo em vista que a valorização não vem somente com atribuição de “dinheiro”, mas também com outros mecanismos.

Dessa forma, espera-se que com essa implantação os colaboradores percebam que a cultura da empresa está pautada também na valorização do capital humano, evidenciando que o foco da empresa não está somente na receita financeira, mas também em ver e ter colaboradores satisfeitos em trabalhar em suas dependências e fazer parte da organização.

4.4 IMPLANTAÇÃO DE DIVISÃO DE TAREFAS DE ACORDO COM AS APTIDÕES

É muito comum em algumas empresas ter profissionais que estão alocados em atividades totalmente erradas em relação às suas aptidões e, quando isso ocorre, as atividades ficam desorganizadas, sem eficiência e sem controle. É como se a empresa não tivesse organização, e sem essa funcionalidade torna-se difícil alcançar resultados satisfatórios.

Sendo assim, o quadro 06 demonstra a implantação da proposta da divisão de tarefas.

Quadro 06: 5w2h - Implantação de divisão de tarefas de acordo com as aptidões

Implantação de divisão de tarefas de acordo com as aptidões	
O quê?	Implantar divisão de tarefas de acordo com as aptidões.
Para	Para que se tenha o entendimento das atividades que são

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



que?	desenvolvidas.
Onde?	GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli.
Quando?	15/04/2022 a 30/05/2022.
Quem?	Setor de Recursos humanos em alinhamento com todos os setores.
Como?	Através da descrição de cada atividade setorial.
Quanto?	R\$ 5.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Essa proposta abrange a realização de um mapeamento de tarefas conforme as atividades exercidas em cada cargo, sendo o Setor de Recursos humanos em alinhamento com os outros setores os responsáveis por tal implantação.

Nesse contexto, espera-se que com essa proposta os colaboradores sejam alocados conforme as suas aptidões, a fim de que apresentem um melhor desempenho em suas atividades.

4.5 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE FORNECIMENTO DE FEEDBACKS COM REGULARIDADE E CLAREZA

A comunicação em uma empresa é importante, pois é através dela que as empresas possuem níveis de satisfação eficazes. Porém, para que haja uma comunicação de forma plena, as empresas necessitam ter um alinhamento estratégico e o comprometimento de todos (MASSONI, 2013).

Portanto, o quadro 07 enfatiza a implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza.

Quadro 07: 5w2h - Implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



Implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza	
O quê?	Implantar Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza.
Para que?	Para que os colaboradores possam saber se seus desempenhos estão em conformidade ou não com o que a empresa espera.
Onde?	GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli.
Quando?	15/04/2022 a 30/04/2022.
Quem?	Setor de Recursos Humanos em alinhamento com todos os setores da empresa.
Como?	Através de reuniões e modelos implantados em outras empresas.
Quanto?	R\$ 5.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022

A implantação dessa proposta permite que os colaboradores saibam se seus desempenhos estão em conformidade ou não com o que a empresa espera. Dessa forma, designou-se como os responsáveis por essa ação o setor de recursos humanos em parceria com todos os outros setores da empresa.

Portanto, espera-se que com essa proposta haja a eliminação dos ruídos nos processos de comunicação, permitindo que todos da empresa tenham a cultura do retorno da informação. Todavia, vale destacar que esse processo demanda tempo.

4.6 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE INICIATIVA À CRIATIVIDADE SETORIAL

A inovação e a criatividade fazem parte do cenário de muitas empresas e, em muitas delas, os colaboradores são incentivados a inovar e a criar.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



Portanto, o quadro 08 evidencia a implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial.

Quadro 08: 5w2h - Implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial

Implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial	
O quê?	Implantar Política de iniciativa à criatividade setorial.
Para que?	Para que os colaboradores tenham mais motivação em trabalhar na empresa.
Onde?	GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli.
Quando?	15/04/2022 a 30/04/2022.
Quem?	Setor de Recursos Humanos em alinhamento com os setores da empresa.
Como?	Através de pesquisas e cases que deram certos em outras empresas.
Quanto?	R\$ 5.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2022.

Essa proposta abrange a realização de um planejamento com o objetivo de evidenciar o que o colaborador poderá ganhar em termos de benefícios caso este faça projetos de inovação que ajudem a empresa a diminuir custos e despesas. Esses projetos poderão estar vinculados a diminuição de energia, água, óleo etc.

Espera-se, portanto, que haja a diminuição de custos e despesas por meio dos projetos criados pelos colaboradores através desta iniciativa, onde, em contrapartida, a empresa beneficiará os melhores projetos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo consiste em um estudo de caso realizado na empresa de pequeno porte, GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli. Sendo assim, com base

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



no diagnóstico organizacional aplicado na empresa, para aprofundar o estudo, foi desenvolvido a seguinte questão norteadora: quais políticas podem ser implementadas na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli visando melhorar as ações do setor administrativo? Para tanto, teve-se como objetivo propor a implementação de políticas direcionadas ao setor de administração da empresa investigada, a fim de promover a reestruturação das políticas existentes, visando melhorar as ações do setor administrativo.

Nesse contexto, diante do estudo de caso, os problemas encontrados na empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli estão relacionados a área de Administração, pois percebe-se que os pontos de maior vulnerabilidade são: a empresa não possui objetivos e metas declaradas; todos os colaboradores não conhecem os objetivos da empresa; e a empresa não possui uma equipe engajada em relação às metas. Dessa forma, para resolver essas vulnerabilidades foram sugeridas as seguintes ações de intervenções: Implantação de política de pesquisa de clima organizacional; Implantação de Política de valorização de Pessoas; Implantação de divisão de tarefas de acordo com as aptidões; Implantação de Política de fornecimento de feedbacks com regularidade e clareza e; e Implantação de Política de iniciativa à criatividade setorial. Posto isso, vale ressaltar que essas ações são apenas intervenções e caberá à empresa GS Serviços de Manutenção de Equipamentos Eireli decidir implantar cada uma delas.

Diante disso, destaca-se que o objetivo deste estudo foi contemplado, uma vez que foram elaboradas implantações de políticas que, por sua vez, foram apresentadas no desenvolvimento da fundamentação teórica e dos resultados e discussões do estudo. Sendo assim, a sugestão e recomendação que fica é que este tema seja explorado dentro do contexto acadêmico e empresarial por futuros alunos.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



REFERÊNCIAS

ABREU, R. I. A Importância de um Plano de Cargos e Salários. **Leme consultoria**, 2020. Disponível em: <https://www.lemeconsultoria.com.br/artigos/a-real-importancia-de-um-plano-de-cargos-carreiras-e-salarios/>. Acesso em: 10 de maio de 2018.

ARANTES, R. O Que É Cultura Organizacional. **Administradores.com**, 2011. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/o-que-e-cultura-organizacional>. Acesso em: 10 de jan. de 2018.

ARMOND, Alvaro. Empreendedorismo Corporativo: Por que isso interessa às empresas? **professoraunicerocha**, 2008. Disponível em: <https://professoraunicerocha.wordpress.com/textos/intraempreendedorismo/>. Acesso em: 20 de out. de 2016.

ÁVILA, R. Os 5 Pilares da Gestão de Pessoas. **Jornada do gestor**, 2018. Disponível em: <https://blog.luz.vc/o-que-e/os-5-pilares-da-gestao-de-pessoas/>. Acesso em: 10 de abr. de 2018.

BAGGIO, A. F. BAGGIO, D. K. Empreendedorismo: conceitos e definições. **Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia**, v. 1, n. 1, p. 25-38, 2014. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistasi/article/download/612/522>. Acesso em: 10 de out. de 2016.

BERNARDI, L. A. **Manual de Plano de Negócios**: fundamentos, processos e estruturação. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FREIRE, M. T. M. **A Comunicação no Ambiente Empresarial**: as micro e pequenas empresas em evidência. Editora Biblioteca24horas, Seven System International Ltda, 2015.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>



GATTI, S. **Espaços públicos, diagnóstico e metodologia de projeto**. São Paulo: ABCP, 2013.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. P. **Negociações e solução de conflitos**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

MASSONI, S. ***Metodologías de la Comunicación Estratégica: del inventario al encuentro sociocultural***. Homo Sapiens Ediciones, 2013.

MATTAR, J. **Metodologia científica na era digital**. São Paulo: Saraiva, 2017.

MELO, J. A. M. de; BARROS, P. L. Motivação e clima organizacional: um estudo de caso em uma Instituição Pública Federal de Ensino Superior do DF. **Universitas: Gestão e TI**, v. 6, n. 2, 2016. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/gti/article/view/3877>. Acesso em: 02 de jun. de 2022.

MOREIRA, E. G. **Clima Organizacional**. Curitiba, Paraná: IESDE, 2012.

SILVA, D.; LOPES, E. L.; BRAGA JUNIOR, S. S. Pesquisa quantitativa: elementos, paradigmas e definições. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 01-18, jan./abr. 2014.

Enviado: Abril, 2022.

Aprovado: Junho, 2022.

RC: 117518

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-administrativo>