

Vol 6 Issue 11 August 2017

ISSN No : 2249-894X

*Monthly Multidisciplinary
Research Journal*

*Review Of
Research Journal*

Chief Editors

Ashok Yakkaldevi
A R Burla College, India

Ecaterina Patrascu
Spiru Haret University, Bucharest

Kamani Perera
Regional Centre For Strategic Studies,
Sri Lanka

Review Of Research Journal is a multidisciplinary research journal, published monthly in English, Hindi & Marathi Language. All research papers submitted to the journal will be double - blind peer reviewed referred by members of the editorial Board readers will include investigator in universities, research institutes government and industry with research interest in the general subjects.

Regional Editor

Dr. T. Manichander

Advisory Board

Kamani Perera Regional Centre For Strategic Studies, Sri Lanka	Delia Serbescu Spiru Haret University, Bucharest, Romania	Mabel Miao Center for China and Globalization, China
Ecaterina Patrascu Spiru Haret University, Bucharest	Xiaohua Yang University of San Francisco, San Francisco	Ruth Wolf University Walla, Israel
Fabricio Moraes de Almeida Federal University of Rondonia, Brazil	Karina Xavier Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA	Jie Hao University of Sydney, Australia
Anna Maria Constantinovici AL. I. Cuza University, Romania	May Hongmei Gao Kennesaw State University, USA	Pei-Shan Kao Andrea University of Essex, United Kingdom
Romona Mihaila Spiru Haret University, Romania	Marc Fetscherin Rollins College, USA	Loredana Bosca Spiru Haret University, Romania
	Liu Chen Beijing Foreign Studies University, China	Ilie Pinteau Spiru Haret University, Romania
Mahdi Moharrampour Islamic Azad University buinzahra Branch, Qazvin, Iran	Nimita Khanna Director, Isara Institute of Management, New Delhi	Govind P. Shinde Bharati Vidyapeeth School of Distance Education Center, Navi Mumbai
Titus Pop PhD, Partium Christian University, Oradea, Romania	Salve R. N. Department of Sociology, Shivaji University, Kolhapur	Sonal Singh Vikram University, Ujjain
J. K. VIJAYAKUMAR King Abdullah University of Science & Technology, Saudi Arabia.	P. Malyadri Government Degree College, Tandur, A.P.	Jayashree Patil-Dake MBA Department of Badruka College Commerce and Arts Post Graduate Centre (BCCAPGC), Kachiguda, Hyderabad
George - Calin SERITAN Postdoctoral Researcher Faculty of Philosophy and Socio-Political Sciences Al. I. Cuza University, Iasi	S. D. Sindkhedkar PSGVP Mandal's Arts, Science and Commerce College, Shahada [M.S.]	Maj. Dr. S. Bakhtiar Choudhary Director, Hyderabad AP India.
REZA KAFIPOUR Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Iran	Anurag Misra DBS College, Kanpur	AR. SARAVANAKUMAR LAGAPPA UNIVERSITY, KARAIKUDI, TN
Rajendra Shendge Director, B.C.U.D. Solapur University, Solapur	C. D. Balaji Panimalar Engineering College, Chennai	V. MAHALAKSHMI Dean, Panimalar Engineering College
Awadhesh Kumar Shirotriya	Bhavana vivek patole PhD, Elphinstone college mumbai-32	S. KANNAN Ph.D , Annamalai University
	Awadhesh Kumar Shirotriya Secretary, Play India Play (Trust), Meerut (U.P.)	Kanwar Dinesh Singh Dept. English, Government Postgraduate College , solan

More.....



PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS NO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: ESTUDO DE CASO O GARIMPEIRO JÓIAS



Francilene Oliveira da Conceição
Jefferson Araújo Almeida
Antônio Carlos Polese Pizzello, Msc.
Marcello Pires Fonseca, Msc.

ABSTRACT

It was through this fact that we look at the need of the company studied. The gold Miner Jewelry, with headquarters in the city of Manaus/AM. In the opportunity to know the difficulties and fragility faced by the company to achieve its ultimate objectives. This analysis was made more clear because of the terms the aid of a tool where it showed what the shortcomings of the organization to which she could lose if she does not apply these changes within the same. Showed which are the points where we could follow the route of the survey for a brief review through the flowchart we can make the goals to be achieved within the organization, have been adapted to the changes in procedures as the research shows a proposal to the company, by inserting within the administrative procedures and standardizing this make maximization of the time and of the processes, the standardization and the essential part within the organization so that all processes have more emphasis on time to be developed by their employees in organizational activities. As to the content of the study, structured we will discuss the other chapters: In the first chapter, the theoretical foundation, presentation on the rationale behind the approach of the authors, an explanation more detailed, and it specifies the Standardization of the administrative department, in sequence, the planning tools. Was given as a suggestion the organization a brief recap of the company, the general objective and specific, the most important results with the feasibility and the risks, and the implementation process.

KEYWORDS: Departmentization, Standardization, Processes.

1. INTRODUÇÃO

Através de um estudo de pesquisa da empresa O Garimpeiro Jóias, observou-se que a mesma precisa de imediato de uma padronização em seus departamentos administrativos, onde ela poderá se adequar dentro dos padrões de competição de mercado e possa ter um bom resultado para atingir suas metas, é preciso desenvolver um planejamento referente um determinado problema da organização, onde podemos estudar o fato e fazer ações que serão utilizadas em conjunto com a tecnologia em seu favor para alcançar o resultado final. O uso da estratégia será o ponto essencial para que o gestor possa ter uma visão gerencial na estruturação da empresa.

E para que a empresa O Garimpeiro Jóias se torne mais competitiva e se manter no mercado atualmente, existir a extrema necessidade que seus produtos finais sejam adequados aos padrões desejados e seus processos bem definidos. Esses processos precisam sempre que possível ser revisto e melhorado, pois o

objetivo principal é obter os melhores resultados a empresa precisa investir na padronização de seus processos. E ter uma definição das atividades e de seus procedimentos através de normais e padrões.

Foi através desse fato relevante que analisamos a necessidade da empresa estudada. O Garimpeiro Jóias, com sede na cidade de Manaus/AM. Na oportunidade de conhecemos a dificuldades e fragilidade enfrentada pela empresa para alcançar seus objetivos finais.

Por meio de entrevista tivemos uma visão do que a organização estava necessitada de imediato, foi assim que descobrimos que a empresa precisaria de uma mudança na estrutura organizacional inserindo uma padronização de seus departamentos administrativos, criando normas e padrões em seus procedimentos operacionais que a empresa não apresentava um controle gerencial de qualidade e eficiente. Foi através da coleta de dados podemos ter mais clareza do que a empresa estava necessitada, no intuito de alcançar um bom resultado e assim poder fazer um melhor estudo do problema, até mesmo possamos aplicar na organização de uma padronização de seus departamentos administrativos. Para que isso venha ser inserido na empresa o sócio tem que fazer um investimento com consultorias, assim poderá ter mais ênfase no que tem que melhorar para poder acompanhar o mercado competitivo no século XXI junta as demais organizações. Essa análise ficou mais clara devido termos o auxílio de uma ferramenta onde ela mostrou quais as deficiências da organização o que ela poderia perder caso ela não aplica-se essas mudanças dentro da mesma.

Mostrou quais os pontos onde poderíamos seguir o roteiro da pesquisa para uma breve análise através do fluxograma podemos fazer com que as metas a serem alcançadas dentro da organização, foram adaptadas as mudanças nos procedimentos conforme a pesquisa mostra uma proposta a empresa, inserindo dentro dos procedimentos administrativos e padronizando isso faz maximização do tempo e dos processos, a padronização e a parte essencial dentro de uma organização para que todos os processos tenha mais ênfase na hora de ser desenvolvidas pelos seus colaboradores nas atividades organizacionais. A pesquisa mostrou ao gestor da empresa que poderia ganhar inserido as tais mudança, o foco seria cortar os custos e minimizar o tempo, onde os resultados seriam atingindo mais rápido, em curto prazo.

Quanto ao conteúdo do estudo, será apresentação sobre a fundamentação abordagem dos autores uma explanação mais detalhada e específica sobre Padronização de departamento administrativo, em sequência as ferramentas de planejamento.

Em seguida, Planejamento (PLAN), neste pretende-se a desenvolver uma breve explanação dando a possibilidade de uma descrição do objetivo geral, os objetivos específicos, a determinação das metas estabelecidas, onde mostramos a estruturado o fluxograma atual e o fluxograma proposto.

O Desenvolvimento (DO),apresentação definição das ações, para execução do planejamento, descrevendo todas as atividades com o tempo programado, para ajuste e adequação desse planejamento sobre o fluxograma proposto.

Em seguida, a Folha de Verificação (CHECK), realizaremos uma breve comparação entre o planejamento, o executado e o resultado obtidos na organização. Com todos os métodos, e as ações negativas que devem ser tomadas pela organização e a mesma podem ser medidos.

Posteriormente, a AÇÃO (ACT),as causas e os efeitos da não aplicação de metas pré-estabelecidas, partindo das metas negativas, onde não aplicação interferem no processo do planejamento da solução do projeto.

Foi dado como sugestão a organização uma breve recapitulação da empresa, o objetivo geral e específicos, resultados mais importantes com a viabilidade e os riscos quanto ao processo de implementação. Pois o estudo viabilizou sua importância na aplicação dos conceitos do estudo no curso da graduação em Administração.

2.REFERENCIALTEÓRICO

Com bases estudadas nas obras presentes foram relacionadas de maneira explicitamente os tópicos que organização precisa inserir mudanças gerais onde seus procedimentos serão padronizados para que sejam alcançados os seus objetivos, a empresa está disposta a se adaptar as mudanças, trata se exatamente de desenvolver e implementar com capacidade de fazer com que o cotidiano da empresa realize especificamente as

ações escolhidas. Só assim essa padronização poderá acontecer essas medidas são corretivas no dia-a-dia da empresa que vem apresentando problemas operacionais administrativos.

Trata-se da apresentação do embasamento teórico sobre o qual se fundamentara o trabalho. São os pressupostos que dará suporte à abordagem do trabalho. Para uma pesquisa científica adequada é básica uma teoria, que serve como um ponto de partida para investigação bem sucedida de um problema. (FONSECA, 2008, p. 89)

1.1 GESTÕES DE PROCESSOS E GESTÃO POR PROCESSOS

As organizações são formadas por departamentos. Suas atividades são executadas de forma vertical, funcional e os processos não são percebidos por completo. A empresa perde a concepção de conjunto quando cada um faz sua parte e como consequência até mesmo o contato com o cliente quando fica difícil compreender as metas desejadas que seja de entregar algo no final do processo.

Segundo Gonçalves (2000, p. 16),

Gerenciar as empresas pelo ponto de vista dos processos parece ser um dos grandes desafios da gestão eficaz de recursos humanos”, já que os processos acabam fazendo sobressair questões como liderança do grupo, ligação entre as pessoas, o desenvolvimento do conhecimento, o gerenciamento das agendas de compromissos e o suporte ao funcionamento das equipes.

Antigamente um único trabalhador realizava intrinsecamente várias atividades como comprar a matéria prima, planejava a aplicação, desenvolver o produto, entregar ao cliente, receber o pagamento e pagar suas contas, desta forma o trabalhador tinha a percepção de todo seu processo. Atualmente as organizações, departamentalizadas, possuem várias áreas para cuidar de forma individual de cada atividade na empresa.

Dois conceitos são usados pelos autores para a gestão de processos e a gestão por processos. A gestão de processos possui uma abrangência mais reduzida, é um estilo de organização e gerenciamento da operação; a gestão por processos procura ver a organização de forma mais ampla, com as áreas se inter-relacionando e tem uma abordagem administrativa com propósito de priorização e foco nos processos. Vários processos estão interagindo e a gestão monitora isso como um todo, garantindo a satisfação do cliente.

A gestão por processos, diferentemente da administração funcional, coordena todas as tarefas e atividade inerentes ao(s) processo(s) sob gestão da área de domínio delimitada como hierarquicamente vinculada a cada Gerência de Serviços/Processos definida. Tal definição tem como ponto de partida a delimitação de todos os processos, em suas fases de mapeamento global dos processos através de macrofluxograma e decorrente identificação dos processos-chaves da organização. (TACHIZAWA, 1997, p. 172).

De maneira mais aproveitável, a gestão por processos conserva algumas propostas da Reengenharia. Estabelece os processos como centro da organização e explora de sua importância para agregar valor para o cliente. A gestão por processos é conseguinte da introdução da orientação por processos nas empresas, compreendendo os tipos de processos e de que forma são utilizados no desenvolvimento das atividades e no gerenciamento delas para maior efetividade no alcance dos resultados esperados.

As empresas precisam funcionar por processos e não por tarefas e está departamentalização muitas vezes não deixa que um fluxo ideal de informação aconteça. As empresas orientadas por processos têm características que as diferenciam das empresas tradicionais departamentalizadas.

1.1.1 Processos

Pelo fato de ser utilizados pelas empresas são conjuntos ordenados e inter-relacionados de atividades repetitivas para administrar insumos que são restituídos como resultados fim da atividade. Esses processos incluem componentes humanos e instalações físicas e devem estar alinhados com os objetivos e metas da empresa para que tenha eficácia, agregando valor para organização e para seus clientes.

Juran (1997, p. 222) conceitua de forma sucinta processo como “uma série sistemática de ações dirigidas à realização de uma meta”. Sendo essa uma definição genérica que cobre uma ampla variedade de processos baseados nas metas a eles direcionadas.

Os bens, produtos e serviços da empresa estão relacionados diretamente aos processos assim como as

amplas atividades funcionais executadas, os sistemas multifuncionais, os macroprocessos, microprocessos e subprocessos. Pois podem ser dirigidos tanto à produção de bens como também a produção de serviços de escritório com objetivo de padronizar as tarefas através de normas de procedimentos.

Gonçalves (1995, p. 96) apresenta uma definição mais complexa de processo:

Um processo é a sequência de passos onde se executam atividades específicas, interligadas numa sequência temporal. Em que cada passo, pessoas recebem informações (informações, dados, documentos, imagens etc.), executam atividades, tomam decisões ou iniciam ações e encaminham informações ao próximo passo do processo, encerrando sua participação naquela instância [...] do processo.

Um Processo não está definido completamente de ainda houver outras atividades em sequência, pois os processos podem não ser inteiros ou completos quando eles fazem parte de processos maiores e mais abrangentes como os macroprocessos, que são um grande conjunto de atividades alinhado aos objetivos da empresa.

Os processos possuem a capacidade essencial de ordenar produtos ou serviços, atividades ou tarefas com aptidão. Essa capacidade segundo Juran (1997, p. 245) “é amplamente usada para designar a reprodutibilidade de um processo, isto é, a capacidade de repetir seus resultados durante múltiplos ciclos de operação”.

As empresas modernas exigem um grau elevado de reprodutibilidade, variabilidade ou dispersão dos processos para assim haver uma padronização e o intercâmbio de dimensões mais compostas, para cumprir as metas estabelecidas e que são necessárias.

3 DEPARTAMENTALIZAÇÃO

É considerada, entre os componentes e subcomponentes, como a mais conhecida pelos funcionários e executivos das empresas. Esta estrutura organizacional é representada pelo organograma, que nada mais é do que as divisões da organização, onde um administrador, independentemente de seu cargo, terá autoridade para o desempenho de atividades específicas.

Departamentalização é o agrupamento, de acordo com um critério específico de homogeneidade, das atividades e correspondentes recursos – humanos, financeiros tecnológicos, materiais e equipamentos – em unidades organizacionais. (REBOUÇAS, 2010, p. 101).

A intenção quando se cria tais departamentos é de dar agilidade nos serviços ou produtos prestados, com isso dar também independência aos departamentos, dando funções e áreas de atuação com clareza. Com isso pode-se citar duas situações:

- A primeira é o Funcionograma, que é um gráfico derivativo do organograma, o qual explica como as várias funções da organização se agrupam, coordenam e subordinam. Ou seja, ele possibilita a visualização e estruturação de cada órgão internamente, analisa o ambiente de trabalho, da maior facilidade no manejo de métodos de análise-avaliação do desempenho tanto individual quanto do grupo;
- A segunda situação é o Lotacionograma, que é representado por um gráfico ou instrumento de organização que se destina a disponibilizar uma visão concreta da disposição dos recursos humanos, ajudando na coordenação das reservas braçais e intelectuais. Os lotacionogramas devem ser utilizados sempre que houver alterações estruturais em um órgão ou mudança no quadro de pessoal. Na formulação de tal item deve ser observado que a metade dos funcionários de cada setor devem ter qualificação relacionada com a atividade no setor, sendo interessante agrupar funcionários da mesma qualificação em um único setor.

É uma imposição do crescimento das empresas, pois a sua principal finalidade é a de proporcionar meios para o crescimento e desenvolvimento racional dos órgãos, diminuindo a probabilidade ou mesmo tendência de os mesmos se tornarem complexos, muito embora, em algumas empresas grandes, isto não seja plenamente conseguido. (ROCHA, 1987, p. 135)

3.1 Tipos de departamentalização

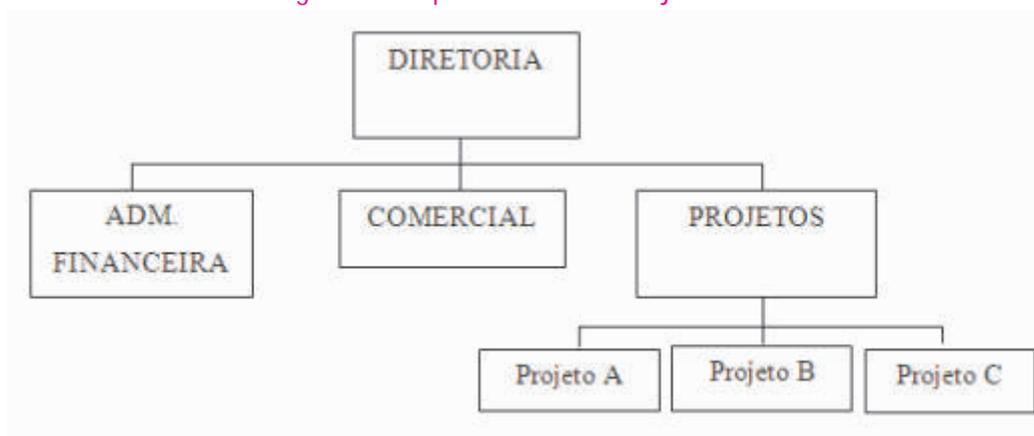
- Departamentalização por quantidade;

- Departamentalização funcional;
- Departamentalização territorial (ou por localização geográfica);
- Departamentalização por produtos (ou serviços);
- Departamentalização por clientes;
- Departamentalização por processo;
- Departamentalização por projeto;
- Departamentalização matricial;
- Departamentalização mista.

1. Departamento por projetos

É um tipo de departamentalização mais moderna, comparada as anteriores, que tem como finalidade entregar seus produtos únicos planejando seu início, meio e fim (fig. 4). Recebendo atribuições temporárias.

Figura 4 – Departamento de Projetos



Fonte: Adaptado, Rebouças, 2010, p. 114.

4 PADRONIZAÇÃO

A padronização é base estrutural da organização, é absolutamente necessária para garantir a boa qualidade no desenvolvimento das atividades conforme foram planejadas. É preciso estabelecer padrões de trabalho, educação e treinamento de pessoas para que compreenda a padronização como o meio mais seguro de obter produtividade e competitividade.

Segundo Campos (2014, p. 25). "Nas empresas modernas do mundo a padronização é considerada a mais fundamental das ferramentas gerenciais. Na qualidade total a padronização é a base para rotina (gerenciamento da rotina do trabalho diário)".

Para uma empresa ser competitiva e se manter no mercado atualmente, existe a extrema necessidade que seus produtos finais sejam adequados aos padrões desejados e seus processos bem definidos. Esses processos precisam sempre que possível ser revistos e melhorados, pois o objetivo principal é obter melhores resultados para empresa, e a padronização é um meio para isso.

A definição de padronização vai além de ser apenas o estabelecimento de padrões e sua utilização, também está relacionada aos sistemas, pois precisam ser gerenciados de forma que liguem as tecnologias ao homem. Para que as pessoas realizem as tarefas de acordo com os procedimentos pré-estabelecidos é necessário gerenciar este sistema de forma correta. O método do Ciclo PDCA colabora para esse gerenciamento, mas é essencial um método mais complexo.

O gerenciamento por sistemas são os processos repetitivos regidos pelo Ciclo PDCA e são de fundamental importância para ter controle dos processos podendo prever os resultados.

O gerenciamento por sistemas ou rotina visa construir um processo sem problemas pela atuação metódica sobre a causa fundamental dos problemas, de maneira a aperfeiçoar constantemente o sistema. A padronização é a base do gerenciamento da rotina. (CAMPOS, 2014, p.30).

É muito importante para padronização de processos terem conhecimento de como funciona a rotina de trabalhos diários para garantir o cumprimento dos padrões e manter o controle dos sistemas.

A rotina é estabelecida pela administração da empresa para as pessoas que executam as tarefas diárias. Toda a padronização da empresa é estabelecida de forma que a execução das tarefas possa ser realizada com habilidade. Em outras palavras, a rotina é estabelecida de forma que a administração da empresa possa comandar a condução dos processos e as pessoas que operam, passam a se preocupar com os projetos de melhorias, que visam conferir maior competitividade a organização.

A padronização é executada através da delegação, de forma transparente. É uma sequência de tarefas determinada pela administração da empresa que proporcionam conhecimento aos demais funcionários para que a realização do trabalho padronizado tenha sentido.

Tachizawa (1997, p. 117) apresenta um dos métodos para padronização dividido sete etapas importantes,

A metodologia apresentada a seguir é aplicável tanto para análise, racionalização e padronização de processos já existentes na organização, como para a criação de novos processos. É válida, ainda, em projetos de criação de novas empresas, novas unidades de negócio, ou mesmo, para criação de empreendimentos e programas com tempo de duração predeterminado.

Para Campos (2014, p.26), essas etapas são representadas das seguintes maneiras:

1. Identificar os processos-chaves da empresa;
2. Estabelecer, por processo e de forma completa: tarefas, produtos e clientes, fornecedores e insumos;
3. Elaborar e analisar a divisão de responsabilidade por todas as tarefas, setores e funções;
4. Definir tarefas prioritárias;
5. Elaborar procedimento Operacional (PO) para cada tarefa que compõe o processo;
6. Efetivar a implantação dos processos padronizados desenvolvendo um programa de treinamento conforme PO;
7. Monitorar e acompanhar a operacionalização dos processos por meio de auditoria.

O padrão por tarefa serve para de apoio aos processos de treinamento e educação para explicar os motivos dos procedimentos operacionais. "Padrão é o instrumento que indica a meta (fim) e os procedimentos (meios) para execução dos trabalhos". (TACHIZAWA, 1997, p. 144).

É preciso estabelecer um planejamento para incluir as etapas da padronização. A empresa deve ser preparada para essa implementação. A partir disso, deve ser feito um trabalho contínuo para melhoria dos padrões estabelecidos com comprometimento de todos que compõem a organização principalmente da diretoria.

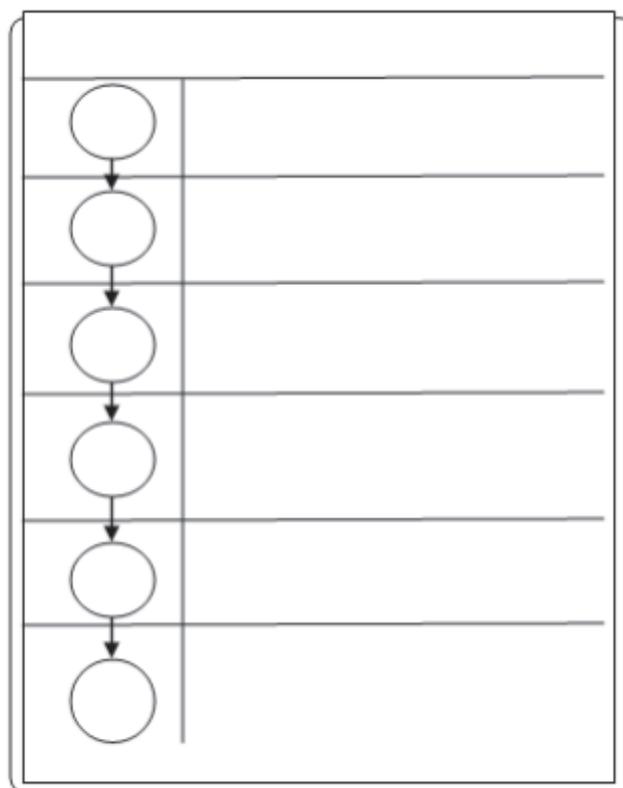
Campos (2014, p. 48) previne o comprometimento dos processos quanto a ansiedade na perfeição da padronização,

Não se deve buscar a perfeição logo de início da padronização, pois poderá comprometer o processo. A perfeição só será atingida ao longo dos meses e anos pelo gerenciamento por meio do modelo do ciclo PDCA, em que os padrões são revistos pela solução de problemas.

Um padrão só deve ser determinado quando se tem consciência de importância e um objetivo definido. Campos (2014, p. 50) resume as etapas da padronização em apenas três, são elas: 1. Elaboração de fluxograma, 2. Descrição de procedimentos e 3. Registro em formato padrão.

Porém essas etapas básicas são subdivididas em seis partes (conforme a fig. 6).

Figura 6 – Método de padronização



Fonte: Campos, 2014, p. 51

Campo também apresenta duas maneiras básicas para programar a padronização que é solucionar os problemas de cada tarefa em sua seção identificando as que estão críticas afetando o resultado final, e também solucionar os problemas identificando os problemas prioritários por meio da avaliação do processo. “A padronização é um meio para se conduzir o gerenciamento da rotina do trabalho diário” (CAMPOS, 2014, p. 54). Deixa claro que, após ser estabelecido, o padrão do sistema deve ser mantido e continuamente aperfeiçoado, introduzindo-se melhorias no padrão de maneira que o objetivo seja cada vez mais eficazmente alcançado. Isso equivale a “girar o PDCA” nos sistemas empresariais.

4.1 PADRÕES TÉCNICOS

Os padrões técnicos são todo tipo de especificações que tem como base as necessidades dos clientes ou o resultado final com as condições desejadas. São padrões criteriosos e seguem números para comparar e difundir as funções da qualidade. Devem proporcionar o dinamismo, reduzir os custos, assegurar a qualidade, e aumentar a produtividade.

De acordo com Campos (2014, p. 71). “O objetivo desses padrões deve ser simplificação e clareza, porque esses padrões são o meio de comunicação da empresa para transferência de tecnologia (informação) das áreas técnicas até o operador”.

Os padrões técnicos são divididos em várias especificações como: especificação do produto, especificação de materiais, padrões técnicos de processos (planejamento do controle do processo), especificações de ajustes, especificações de avaliação de processo e informações técnicas, procedimentos operacionais e padrões de inspeção.

4.2 METODOLOGIA UTILIZADA

Constatou-se através do estudo de caso quais era necessidade de imediato da organização para que ela

se enquadrasse nos padrões atuais. Sua maior relevância era estruturação dos seus departamentos administrativos, onde os mesmos não tinham uma padronização adequada junto ao mercado atual, e sua busca e o seu desenvolvimento estrutural até mesmo um bom crescimento nos meios das demais organizações. Essa mudança mostrou o seu gestor qual era as dificuldades que vinha cada vez mais fazendo com que a organização não atingir - se suas metas foram diagnosticadas que é suas perdas cada dia só aumentava.

4.2.1. Análise documental

Foram analisadas explicitamente toda sua documentação, constatando-se que a empresa O Garimpeiro Joia está inserido dentro dos requisitos necessários para esse funcionamento junto aos órgãos competentes; Cartão do CNPJ; Certificado de Microempreendedor Individual MEI, Contrato Social; Registro a Junta Comercial do Estado; Alvará de Funcionamento; Das (Recolhimento do INSS, ISS e / ou ICMS anual). Também se identificou documentos usados para a produção como: Matrix modular.

Notou-se a falta de alguns documentos necessários para estabelecer os processos administrativos como: manuais de procedimentos, avaliação de análise de perfil, manuais de políticas e diretrizes da empresa, manuais de instruções, relatório e formulário.

4.2.2 Técnica de entrevista

No dia 01 de setembro de 2016, entramos em contato através de ligação telefônica com o sócio e proprietário da empresa O Garimpeiro Joia, o senhor José Antônio Campos para agendar uma visita em sua empresa. O mesmo confirmou em sua agenda a entrevista para o dia 05 de setembro às 14h horas e 30 minutos.

No dia e horários marcados fomos ao local da entrevista na própria empresa localizada na Rua Henrique Martins, 364, sala 207, centro de Manaus. Lá fomos recepcionados pelo mesmo na escada do prédio que sobe para a sala onde a empresa está instalada. Ao subir nos deparamos com a primeira porta à direita, entramos e logo fomos todos se acomodando na sala de recepção e atendimento onde tinha um mezanino com quatro cadeiras prontas para a realização da entrevista. A mesma tratava-se de uma coleta de dados sobre o assunto abordado neste estudo de caso.

Em primeiro momento nós o abordamos sobre informações básicas do dia a dia da empresa, os trabalhos realizados e planos futuros. Seguindo em diante com a entrevista conversamos sobre os seus processos administrativos e seu processo produtivo, ele relatou suas dificuldades enfrentadas para trabalhar dentro de sua empresa, revelando também os pontos fracos de sua organização. Através disso podemos observar que a empresa passava por uma situação não tão comum entre as demais empresas do século XXI, que são consideradas de tal modernidade que os processos se tornam mais eficientes. A partir de então passamos a fazer as perguntas do questionário pré-elaborado pela equipe direcionando a entrevista ao assunto do estudo de caso.

A cerca da divisão administrativa do quadro de funções, o entrevistado reportou que a empresa não possui uma padronização de seus setores e nem o desenho do processo de cada setor em documentos, manuais, formulários ou relatórios. Assim como não tem a divisão das distintas funções descritas com o perfil adequado quanto às competências necessárias para exercer as funções.

Relativo aos manuais que define a rotina de cada setor e os manuais de instruções, o entrevistado descreveu que a empresa não possui manuais de instruções de trabalho que esclarece as diretrizes para exercer de forma correta e ordenadas as tarefas direcionadas a cada função específica, que também proporcionariam uma assistência para que os funcionários pudessem manter os limites estabelecidos.

Quanto aos processos produtivos das peças, foi relatado que a produção é seguida através de modelos em moldes, selecionados a partir do desejo de cada cliente. Esses moldes estão arquivados em um documento chamado Matriz Modular que lá está especificando os detalhes de cada peça a ser trabalhada.

Sobre a avaliação dos procedimentos administrativos para o atingimento das metas, alegou-se que não consta uma documentação ou métodos para avaliar o desenvolvimento e execução das atividades que demonstre se as metas estão sendo alcançadas. As metas impostas pela gestão da empresa são feitas de forma aleatórias sem documento ou até mesmo quadros que expõem as metas a serem alcançadas e demonstração de

resultados obtidos.

Em relação os mapeamentos de atividades e análise de cada processo, o entrevistado mencionou que ele não trabalhava conforme o mapeamento por que não existiu determinados padrões a serem seguidos, assim esses processos não ficavam de forma bem esclarecida como deveria ser executado em cada etapa.

A respeito do controle gerencial dos custos da empresa, foi declarado que todos os seus procedimentos estavam fora do padrão, o mesmo não seguia nenhuma regra ou até mesmo normas para ter controle de suas atividades ou de tudo que estava ao seu redor, onde isso seria a sua maior dificuldade para desempenhar a administração da organização. E como o gestor não tem normas e padrões definidos para ter um melhor controle dos resultados se torna mais difícil de fazer uma gestão de qualidade eficiente.

4.2.3 Observação Direta

Houve primeiramente uma observação espontânea da estrutura física da empresa, o teto, as paredes, o piso e escadas, que estava aparentemente bem adequado. Quanto aos aspectos das instalações (mesas, cadeiras, armários, arquivos e equipamentos de informática), estava em condições adequadas para uso e limpos, porém desorganizados e com pouca identificação. O espaço físico não é organizado para o desenvolvimento de todas as atividades de forma eficiente, pois todos os seus departamentos se resumia em só um espaço.

Na primeira impressão sobre os seus colaboradores eles estavam trajando roupas adequadas para o ambiente de trabalho e demonstravam comportamento cordial e educado com os clientes. Observou-se também que os mesmos tinham conhecimento sobre produtos e serviços que ofereciam.

Notou-se a existência de máquinas e equipamentos de produção destinados a fabricação de joias que pareciam estar em situação de bom funcionamento, porém foi visto que os equipamentos não tinham nem uma informação sobre o uso, identificação ou até mesmo proteção, e não havia nem uma orientação sobre o uso de equipamentos de segurança na operação das máquinas.

Percebeu-se que o estoque estava bem abastecido e a matéria prima estava armazenada de forma correta e conservada, porém alguns produtos não tinham etiquetas de identificação.

O ambiente estava limpo e apresentava condições de fácil transição. O estoque também não possuía informação de autorização de entrada e todos transitavam no local, não havendo preocupação com controle de acesso e de saída de insumos.

Nas dependências da empresa apresentou vários pontos a se organizar, foi observado que estava desordenada em vários aspectos. Não possuindo padrões para seguir quanto a forma correta de executar as atividades, nem sobre o uso de materiais e descarte dos mesmos. Sendo que a empresa não possuía coleta seletiva, também não segue normas ambientais e os seus resíduos não tem fim correto ao ser descartado pois a empresa não tem um programa de conscientização e sensibilização do meio ambiente inserida na sua gestão.

A falta de organização quanto às burocracias da empresa como suas documentações (contas, relatórios, processos administrativos etc.) foi clara, visto que não são arquivados de forma correta, sem seguir os padrões da arquivologia, também não sendo organizados em locais adequados. Isso demonstra que não há uma preocupação quanto a importância dos processos.

5 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS

Baseado nas informações adquiridas durante a execução das etapas deste relatório de estágio e os resultados obtidos com a realização das ações desenvolvidas, observou-se que a empresa analisada não apresentava as condições necessárias para implantação da proposta de solução. Um processo não está definido completamente de ainda houver outras atividades em sequência, pois os processos podem não ser inteiros ou completos quando eles fazem parte de processos maiores e mais abrangentes como os macroprocessos, que são um grande conjunto de atividades alinhado aos objetivos da empresa.

As empresas modernas exigem um grau elevado de reprodutibilidade, variabilidade ou dispersão dos processos para assim haver uma padronização e o intercâmbio de dimensões mais compostas, para cumprir as metas estabelecidas e que são necessárias.

As empresas precisam diferenciar entre os processos de negócios e de suporte, para ter condições de identificar os seus processos essenciais que devem ser conhecidos por todos na empresa sendo capazes de dividi-los em subprocessos.

O quadro abaixo mostra o resumo da lista de verificação obtido através de brainstorming.

FOLHA DE VERIFICAÇÃO (CHECK) Quadro - Folha de Verificação de Atividades.

PLANO DE AÇÃO						
PLANO DE AÇÃO	Aplicar a Padronização nos departamentos Administrativos, para uma melhor movimentação de informações.					
Área:	Departamento Administrativo		Responsável pela Atualização: Equipe			
Data da Elaboração:	17.03.2017		Data de Revisão: 29.03.2017			
Planejamento						
Origem da Ação (WHY?)	O que fazer/ Objetivo (WHAT?)	Como - Método (HOW?)	Quando - Prazo (WHEN?)	Quem Responsável (WHO?)	Onde - Local (WHERE?)	Quanto - Despesa (HOW MUCH?)
1.1	Identificar como é realizada na atualidade a padronização do setor.	Através da coleta de dados, podemos proporcionar que a organização possa fazer a padronização para amplo controle.	P 17.03	Francilene Oliveira	O Garimpeiro Jóias	R\$ 105,00
			R 20.03			
1.2	Analisar os procedimentos dos setores da empresa.	De acordo com análises documentais, observação direta e entrevistas técnicas.	P 21.03	Jefferson Almeida	O Garimpeiro Jóias	R\$ 105,00
			R 23.03			
1.3	Propor a padronização dos procedimentos administrativos.	Propor a padronização dos procedimentos administrativos.	P 27.03	Maik Douglas	O Garimpeiro Jóias	R\$ 105,00
			R 29.03			

Fonte: Autores, 2017.

5.1 CONTEÚDO DE VISITAS TÉCNICAS

Na primeira visita técnica, foi percebido a necessidade de dialogar sobre a proposta de mudança no ambiente da organização junto ao sócio e proprietário, onde tivemos a liberdade de expor nossas intenções de aplicar a padronização em alguns setores da organização, dando clareza que essas mudanças trariam benefícios para empresa. Em conversa com o gestor da empresa, verificamos qual seu grau de interesse nas possíveis mudanças e em que quantia ele estaria disposto a investir, com isso, mostramos para ele uma forma simples e aplicável onde não houvesse dúvida da proposta. Relacionamos todos os métodos que usaríamos para fazer essa mudança acontecer junto uma decisão exposta dando segurança nessas mudanças para que ele não tivesse nem uma dúvida do que queríamos para organização no futuro.

Na segunda visita técnica, foi realizada a abordagem de fatores relacionados aos treinamentos dentro da organização e de como eles seriam executados, para obtenção de resultados imediatos. Com isso foram expostos os materiais necessários das futuras mudanças na organização, dentre elas as amostras de pesquisas sobre a possibilidade de estruturar processos.

Na terceira visita técnica, a tratativa referente as metas a serem atingidas pela empresa, causou o interesse na organização de dar uma melhor atenção as pesquisas, auxiliando os objetivos específicos, sobre quais seriam essas metas e quais seriam seus impactos dentro da organização. A estrutura organizacional ampliou-se a tratativa da pesquisa, para ajudar no desenvolvimento da pesquisa junto aos consultores. A gestão organizacional concluiu uma boa análise referente as mudanças aplicadas nos setores administrativos.

CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Com o apoio dos pontos fortes fracos e a melhorar extraídos por meio de pesquisa aplicada pelo gráfico Radar, foi verificado que todas as áreas da empresa, inclusive, identificando a área crítica a ser avaliada na elaboração do projeto de pesquisa, tendo o intuito de realizar o aperfeiçoamento de tal área. Através dos dados apresentados, a área crítica escolhida foi a Padronização dos Processos Administrativos. Sua função é regularizar e facilitar os processos para que as pessoas executem somente aquilo que deve ser feito seguindo um padrão único. A implantação desta ferramenta requer, antes de sua aplicação, definir os processos administrativos, gerenciais e de negócios para viabilizar o desenvolvimento gerencial ou administrativo.

Para isso, a empresa deverá investir em médio e longo prazo para aumentar o grau de produtividade, onde se buscam cenários prospectivos como vistos ao atingimento de metas e objetivos, que garante a padronização da estrutura organizacional. É considerado como estudo científico, onde a sua conceituação existe para ajudar, na missão da empresa dando destaque nos princípios éticos e morais sem comprometer os objetivos empresariais através do planejamento.

Foram aplicadas também neste projeto as ferramentas que dá suporte para um resultado ainda melhor que o esperado, sendo elas a utilização do Fluxograma, para sua visão aprimorada nos processos por meio de representação gráfica, o Estabelecimento de Metas buscando trazer padronização para a organização, tornando-a mais eficiente. Salienta-se a utilização da ferramenta 5W2H, na qual também se tem interesse na padronização dos processos, definição de responsabilidades, recursos associados dentre outros. Já para identificar as possíveis dificuldades e complicações, foi aplicado a ferramenta como Diagrama de Causa e efeito, que tem a finalidade de encontrar eventuais problemas logo no início da execução de qualquer atividade, não deixando de citar a folha de verificação e Cronograma.

Através dessas ferramentas conseguimos alcançar nossos objetivos e assim ajudar a empresa O Garimpeiro Joias a acrescentar o que faltava na sua organização e a melhorar no que já realizava antes deste projeto. Depois do desenvolvimento deste estudo cabem algumas sugestões a empresa. O Garimpeiro Joias, apesar de não possuir uma padronização de seus departamentos administrativos, não há uma definição na estrutura, apresenta práticas apreciadas por seus colaboradores. A empresa não investe em sua estrutura e nem na atualização da tecnologia de em seus processos.

Recomenda-se a organização O Garimpeiro Joias a padronização de seus departamentos administrativos e seus processos, a departamentalização e importante, pois temos vários tipos de departamentalização funcional, departamentalização por processos, departamentalização do projeto,

departamentalização mista, essa estruturação desses procedimentos faz-se com que a empresa venha obter os resultados futuro.

Sugere-se que utilize essa padronização sendo mais frequente, pelo fato que em cada parte empresa fique conforme a sua realidade a padronização é a base estrutural da organização, é absolutamente necessária para garantir a boa qualidade no desenvolvimento das atividades conforme foram planejadas. E preciso estabelecer os padrões de trabalho, oferecendo uma educação organizacional e treinamento de pessoas, onde seja explicitamente exposto sobre a padronização quais os benefícios que podem adquirir seja mais seguro para obter a produtividade e sua competitividade no mercado atual no século XXI.

Outra recomendação desta pesquisa e que seja realizada com certa frequência a efetivação a implementação dos processos de padronizados desenvolvendo um programa de treinamento (PO) procedimento operacional que permite a definição de suas tarefas prioritárias.

A sugestão primordial da pesquisa que O Garimpeiro Joias formalize suas normas conforme a experiência vivenciada ao longo do desenvolvimento de suas atividades, possa fazer a utilização dos manuais administrativos, manual da organização, manuais de políticas e diretrizes, manuais de instruções especializadas, manual do empregado, manual de finalidade múltipla, manual de normas e procedimentos, sua finalidade de utilização em diversas necessidades da empresa.

REFERÊNCIAS

1. CAMPOS, Vicente Falconi. Qualidade total: padronização de empresas. – 2. Ed. – Nova Lima: Editora FALCONI, 2014.
2. FONSECA, Luiz Almir Menezes. Metodologia científica ao alcance de todos. – 3. Edição – Manaus: Editora Valer: 2008.
3. GONÇALVES, José Ernesto Lima. Reengenharia das empresas: passando a limpo. São Paulo: atlas, 1995.
4. GONÇALVES, José Ernesto Lima. Reengenharia das empresas: passando a limpo. São Paulo: atlas, 2000.
5. JURAN, J.M. A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. – 3. Ed. – São Paulo: Pioneira, 1997.
6. OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. – 19. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.
7. ROCHA, Luís Osvaldo Leal da. Organização e métodos: uma abordagem prática. – 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 1997.
8. TACHIZAWA, Takeshy. Organização flexível: qualidade na gestão por processos. – São Paulo: Atlas, 1997.



FRANCILENE OLIVEIRA DA CONCEIÇÃO, B.Adm.

Graduada em Administração, com experiência na área de Recursos Humanos, área fiscal e financeira.

RESUMO

Foi através desse fato relevante que analisamos a necessidade da empresa estudada. O Garimpeiro Jóias, com sede na cidade de Manaus/AM. Na oportunidade de conhecemos a dificuldades e fragilidade enfrentada pela empresa para alcançar seus objetivos finais. Essa análise ficou mais clara devido termos o auxílio de uma ferramenta onde ela mostrou quais as deficiências da organização o que ela poderia perde caso ela não aplica-se essas mudanças dentro da mesma.

Mostrou quais os pontos onde poderíamos seguir o roteiro da pesquisa para uma breve análise através do fluxograma podemos fazer com que as metas a serem alcançadas dentro da organização, foram adaptadas as

mudanças nos procedimentos conforme a pesquisa mostra uma proposta a empresa, inserindo dentro dos procedimentos administrativos e padronizando isso faz maximização do tempo e dos processos, a padronização e a parte essencial dentro de uma organização para que todos os processos tenha mais ênfase na hora de ser desenvolvidas pelos seus colaboradores nas atividades organizacionais. Quanto ao conteúdo do estudo, estruturado abordaremos os demais capítulos. No primeiro capítulo, Fundamentação Teórica, apresentação sobre a fundamentação abordagem dos autores uma explanação mais detalhada e específica sobre Padronização de departamento administrativo, em sequência as ferramentas de planejamento. Foi dado como sugestão a organização uma breve recapitulação da empresa, o objetivo geral e específicos, resultados mais importantes com a viabilidade e os riscos quanto ao processo de implementação.

Palavras Chave: Departamentalização, Padronização, Processos.

Publish Research Article

International Level Multidisciplinary Research Journal For All Subjects

Dear Sir/Mam,

We invite unpublished Research Paper, Summary of Research Project, Theses, Books and Books Review for publication, you will be pleased to know that our journals are

Associated and Indexed, India

- ★ Directory Of Research Journal Indexing
- ★ International Scientific Journal Consortium Scientific
- ★ OPEN J-GATE

Associated and Indexed, USA

- DOAJ
- EBSCO
- Crossref DOI
- Index Copernicus
- Publication Index
- Academic Journal Database
- Contemporary Research Index
- Academic Paper Database
- Digital Journals Database
- Current Index to Scholarly Journals
- Elite Scientific Journal Archive
- Directory Of Academic Resources
- Scholar Journal Index
- Recent Science Index
- Scientific Resources Database

Review Of Research Journal
258/34 Raviwar Peth Solapur-
413005, Maharashtra
Contact-9595359435

E-Mail-ayisrj@yahoo.in/ayisrj2011@gmail.com