

**CENTRO DE INFORMÁTICA**

**GERMANO PIRES DE CARVALHO**

**Monografia apresentada como  
requisito para aprovação na matéria de  
Análise das Organizações (AD291), no  
Centro de Informática (Cin) da  
Universidade Federal de Pernambuco  
(UFPE).**

**RECIFE  
2021**

## **RESUMO**

As organizações são estruturas complexas e estão indexadas no espaço competitivo, que possuem dentre suas motivações a busca pelo lucro, o que é razão mais que suficiente para buscar-se melhorar a eficiência da empresa. Um modo eficiente de gerenciamento é a divisão e execução de tarefas por módulos, gerenciamento de projetos, humanos, recursos, dentre outros, neste trabalho serão abordados cinco desses objetos de análise, destacando seus objetivos, principais relevâncias, problemas e técnicas empregadas a fim de um eficiente desenvolvimento organizacional.

Palavras-chave: RH, Logística, Finanças, Marketing, Inovação

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETOS DE ANÁLISE.....</b>	<b>4</b>
1.1. RECURSOS HUMANOS.....	4
1.2. INOVAÇÃO.....	6
1.3. FINANÇAS.....	7
1.4. MARKETING.....	9
1.5. LOGÍSTICA.....	10
<b>2. CONCLUSÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>13</b>

## **1. Objetos de Análise**

Os tópicos apresentados abordarão cinco áreas organizacionais, que envolvem diversos fatores como pessoas, recursos, processos, tecnologia e gestão. Neste capítulo será abordado seus objetivos como setor, principais áreas de atuação, relevância para empresa no sentido de funcionamento ou mercado e problemáticas que devem ser contornadas, assim como as técnicas utilizadas buscando um melhor desempenho.

### **1.1. Recursos Humanos**

Os recursos humanos possuem diversos objetivos no que se refere ao gerenciamento de pessoas, funciona como um intermediário entre os interesses dos funcionários e os da empresa. É responsável por gerir os relacionamentos internos e adquirir, manter e desenvolver o capital humano da empresa, com uma relação ganha-ganha empresa e empregado.

Uma das principais funções é a de supervisionar o recrutamento e seleção de novos empregados, de modo a anunciar as possibilidades de contratação, desenvolver a descrição do trabalho, entrevistar, analisar currículos, evitando falsos positivos em relação à qualidade do funcionário, o que evita a perda de tempo e recurso financeiro para empresa, assim como melhora o fluxo de execuções de atividades da empresa, mantendo apenas empregados de boa competência.

Se por um lado os recursos humanos buscam evitar má qualidade de funcionários, por outro busca manter os bem qualificados, tomando procedimentos para manter a satisfação com um ambiente de trabalho agradável, oferecendo confraternizações e atividades que retirem o funcionário da monotonia das suas atividades, também realiza atividades de acompanhamento, feedback, detectando problemas e oferecendo promoções em seus devidos momentos.

Realizar treinamentos e capacitações profissionalizantes é possui uma grande relevância empresarial para melhorar a satisfação do empregado e garantir o sentimento de progressão no meio empregatício, melhorando a satisfação, a permanência na organização reduzindo custo e permitindo ao funcionário o recebimento de novas promoções, além dos benefícios básicos oferecidos pelo RH como plano de saúde, vale transporte, alimentação, odontológico, entre outros.

Os recursos humanos são altamente relevantes para a corporação ajudando indiretamente na redução de custos e de tempo com demissões, ao identificar os melhores funcionários desde cedo, criando uma cultura sólida de profissionalismo qualificado, mantendo um ambiente emocional estável com poucos encerramentos de equipes por desligamento de funcionários.

Por outro lado o RH é afligido por diversos problemas, dentre eles a má identificação de funcionários que gera baixa produtividade e perda de tempo investido em treinamentos. Mas no pior caso a seleção indevida de líderes, já que a seleção de um mau líder é muito mais prejudicial, pois a organização perde um bom funcionário na atividade alocado anteriormente, perde ao não ter um bom líder, e perde em cadeia com inúmeros funcionários que não irão possuir uma boa liderança para se guiar.

Outro fator negativo e pode ser a falta de investimento em sistemas de informação para a área, que necessita de um bom fluxo de informações para manter-se atualizado com o acompanhamento de diversos funcionários a fim de qualificar as atividades, promover desligamentos e contratações assim como promoções. Não só isso mas como a área aborda documentação de funcionários, é de alta importância que os documentos sejam mantidos, não podendo ser perdidos, vazados ou compartilhados livremente, o que requer um bom sistema, que seja robusto e possa substituir muitas vezes a burocracia física, que contém papéis e planilhas de diversos formatos, despadronizados.

Para garantir um bom funcionamento da gestão de pessoas pelos recursos humanos diversas técnicas e tecnologias são aplicadas dentre elas, a disponibilização de treinamentos sejam por atividades, aulas ou por cursos web permitindo ao empregado que deseja se desenvolver na empresa aprender autonomamente. Um sistema de gestão de talentos que cruza dados dos colaboradores com as alocações de vagas é uma técnica utilizada para saber quando promover e quando buscar um novo colaborador.

A utilização de dashboards e pesquisas são técnicas que servem para ampliar a visualização das atividades de RH para determinar os pontos de dor e que devem receber atenção. Já da parte dos funcionários o RH pode aplicar uma técnica de gamificação, que converte atividades em um modelo de jogo com desafios e recompensas, com intuito de incentivar e empolgar durante o trabalho.

Uma técnica mais complexa e que requer um grande quantidade de dados é o people analytics que serve de modelo preditivo de comportamento, de candidatos em processo de seleção, assim como fatores que interferem na produtividade e satisfação de um indivíduo ou grupo.

## **1.2. Inovação**

É de importância da empresa suprir as necessidades tais quais a de acompanhar a velocidade das transformações do mundo dos negócios e a elevação das exigências dos consumidores. Também para pivotar caso esteja em processo de crise organizacional, ou para evitá-lo com redução de gastos e o descobrimento de novas maneiras de otimizar recursos e reduzir riscos .

Acompanhar a inovação é o modo de acompanhar as tendências e vontades dos stakeholders e do mercado, melhorando o aproveitamento dos investimentos em marketing e publicidade, para conquistar novos clientes e fidelizar os já existentes. Mas não só, a inovação pode aprimorar a entrega de resultados e a produtividade dos funcionários, e ajudar na manutenção da qualidade, além de incentivar os funcionários com novas tecnologias a fim de encontrar novas atividades e sair da monotonia do trabalho.

A inovação está atrelada a diversas áreas de relevância na empresa e atua tal qual na descentralização dos processos, ampliação de comunicação, melhorias de gestão, treinamento e gerenciamento de processos de logística. Os colaboradores passam a partilhar das ações e atividades ligadas à inovação estimulados a contribuir com ideias de melhoria e crescimento, por exemplo um programa de sugestões ou visões de como melhorar a eficiência de atividades.

Inovações integradas ao meio online é extremamente relevante para os tempos atuais, com o período de pandemia e trabalho remoto, dispositivos móveis, permite trazer a experiência de trabalho local para um modelo compartilhado de longo alcance, em tempo real com modelos de informação acessíveis em rede e guardados com robustez e segurança.

Um problema na geração de inovações é o surgimento de inovações disruptivas, ou seja que quebrem o padrão ou organização atual, algo muito arriscado caso a empresa esteja em boas condições, esses tipos de projetos devem ser trabalhos com muito cuidado e independentemente, caso contrário pode quebrar o fluxo da empresa, e desperdiçar muitos recursos e tempo até restaurar a normalidade, caso não vigore.

Criar um ambiente com condições de desenvolvimento de uma cultura de inovação também é um problema enfrentado, visto que pode ser necessário quebrar paradigmas e alterar modelos já consolidados, o que pode sofrer resistência por parte de empregados acostumados com o sistema atual. Será necessário um procedimento de estimulação demonstrando que as alterações trarão mais benefícios que riscos, e com o tempo facilitará seu trabalho.

Outro ponto importante a ser trabalhado é que uma equipe deve ser alocada para o projeto de inovação, muitas empresas impõem sistemas e projetos novos, mas uma verdadeira revolução inovadora deve partir de baixo, das necessidades dos empregados tanto para saber quais empregaram uma melhor função no time quanto para deixar os outros participantes a vontade para expor problemas e métodos novos que poderiam ser empregados.

Algumas técnicas de inovação organizacional podem ser listadas como a transformação digital, que altera hábitos de comportamento, comunicação e trabalho. A implementação do ideal de busca pela inovação, incentivando os funcionários a pensarem em métodos inovadores, gerando e compartilhando ideias, o que é muito mais efetivo de ser feito na prática com organizações com hierarquia horizontal.

Integrar pessoas com culturas e diversificação também é uma prática de incentivo a inovação, visto que diferentes visões de mundo acarretará em mais ideias diferentes sobre um mesmo tema e assim mais possibilidades de gerar boas ideias.

A inovação como técnica de sustentabilidade é focada justamente em refinar e melhorar a eficiência de processos que já existem e ocorrem constantemente em pequenos avanços, já a de crescimento são protótipos de experimentação para validação de valor a novas implementações na organização.

### **1.3. Finanças**

Esse setor é responsável pela administração dos recursos da organização, assegurando o capital necessário para a empresa se manter competitiva no mercado, além de pagar suas dívidas internas e externas e manter um espaço para expansão.

- O objetivo da tesouraria é administrar o caixa, que são as contas a pagar e receber, o fluxo de caixa e análise de crédito.

- A controladoria planeja e controla o orçamento e os custos da empresa.
- O departamento fiscal observa e garante o cumprimento da legislação e gerencia as notas fiscais.
- Auditoria avalia e revisa a viabilidade de negócio, garantindo a fidelidade de registro e possibilitar a credibilidade dos relatórios financeiros.
- Faturamento gerencia as vendas realizadas em intervalos de tempo.

Finanças é um departamento altamente relevante já que funciona como um elo dentro da empresa, pois nem todas as áreas relacionam entre si de forma direta, mas o financeiro mantém contato com todos os setores, seja para pagamentos ou controle de investimentos por área.

É essencial para garantir que não se gaste mais que os recursos obtidos, garantir a validação de dados financeiros para tomada de decisões, assim como devem ser tomadas as decisões que não ponham em risco a organização, mantendo sempre uma quantia de recursos como backup, é crucial para tomada de decisões futuras.

Um possível problema na área é a alocação insuficiente de recursos humanos fazendo com que sobrecarregue os funcionários, que necessitam estar 100% atento na atividade visto que é uma atividade extremamente crítica para todos os setores da empresa, e pequenos erros de cálculo, perda de informações, alocações erradas em planilhas dentre outros erros, podem causar efeitos em cascata em todo fluxo de produção.

Outro fator que pode ocasionar em repercussões negativas é a falta de um sistema de informação padrão, que pode ocasionar perda de dados de um sistema para outro, assim como aumenta o atraso para recebimento de novos dados. Fatores que não ocorreriam com um sistema de informação único.

Esse departamento pode optar pela utilização de tecnologias de automação, aumentando a produtividade dos funcionários, utilizando tecnologias da informação para realizar tarefas em menor tempo e em paralelo, assim como a utilização de sistemas que integram processos e facilitam os trabalhos não só das finanças mas de outros times também.

O mapeamento dos processos financeiros é uma técnica muito utilizada, identificando os processos e o descrevendo sistematicamente. Para que sejam então automatizados como diversos relatórios, que atualizados em tempo real permitem às equipes serem atualizadas mais rapidamente. Faturamento que pode enviar cobranças, boletos e notas fiscais em datas determinadas e predeterminadas,



auxilia na renovação de contratos automaticamente evitando prejuízos por atrasos. Tudo isso com a finalidade de aumentar a produtividade do setor e alcançar melhores resultados.

#### **1.4. Marketing**

O principal objetivo do marketing é administrar relacionamentos lucrativos com clientes, principalmente atrair novos além de manter e cultivar os atuais. É uma função organizacional e um conjunto de processos que envolvem a criação, comunicação e a entrega de valor.

De acordo com Peter Drucker, escritor do livro “Gestor Eficaz”, o objetivo do marketing é tornar supérfluo o esforço de venda, conhecendo e entendendo tão bem o cliente que o produto ou serviço seja adequado a ele e se venda sozinho.

Identificar e interagir comunicativamente com público alvo da organização, sejam outras empresas que são influenciadas por preço, qualidade, confiabilidade e marca ou sejam consumidores finais que comprem por necessidades ou desejo, onde a marca pode influenciar pelo status entre o público.

Um dos objetivos do marketing é capturar o valor dos clientes, ou seja encantá-los com o seu produto para que desenvolvam sentimentos positivos e de ligação com a organização. Para isso é necessário entender o mercado, as necessidades e desejos dos clientes, elaborar uma estratégia de mercado orientada para os clientes, desenvolver um programa que proporcione valor superior aos concorrentes no mercado, construir então relacionamentos lucrativos e buscar a fidelização dos clientes.

É atividade relevante para o marketing a detecção de alterações no comportamento e gostos dos clientes a fim de repassar as informações obtidas para outros grupos realizarem as devidas alterações nos produtos e serviços, um dos problemas que aborda essa área é o tempo, o marketing deve ser atual, um planejamento desse grupo não pode demorar para ser desenvolvido, pois correm riscos de não surfar na crista de ondas de tendências ou viralização.

Seja um produto ou serviço organizações vendem algo e não importa se você possui equipes eficientes em todos os outros setores, faça um bom trabalho e entregue produtos de qualidade, é um enorme problema se ninguém souber que você existe, se não souberem que sua organização é de qualidade, tem confiança, seus produtos serão estocados ou seus serviços não serão requisitados.

O marketing tem a relevância de encontrar e atrair consumidores para que a máquina que é a organização não estagne, mas o marketing não vende, ele cria o ambiente propício para a venda. Uma técnica muito utilizada no marketing para desenvolvimento de produto, localização de mercado alvo e identificação de público alvo é a diagramação dos 4P's: Produto, preço, praça e promoção.

- Produto
  - Identifica o que o cliente quer
  - O que precisa ter
  - Como será usado
  - Como será a aparência
  - Qual será o nome
- Preço
  - Entender o valor oferecido pelo produto
  - Identificar referências na área
  - Reação do cliente ao preço
  - Quais fatores de comparação com outros produtos
- Praça
  - Onde o cliente buscará o produto
  - Identificar canais de distribuição
  - Qual a necessidade de esforço para venda
  - Onde estão localizados os concorrentes
- Promoção
  - Onde anunciar o produto
  - Quando se promover
  - Identificar o padrão do mercado

## 1.5 Logística

Serve para controlar o fluxo de produção desde o recebimento de materiais até a entrega no ponto de consumo dos clientes, por meio de funções de armazenamento e transporte. É a organização operacional de um processo, resolve o problema de como fazer algo, é a otimização e a coordenação de processos de produção por meio da padronização e unificação interna.

Está atrelada a toda a corrente de suprimentos da organização, controlando o processo logístico não apenas interno mas com relação aos fornecedores, distribuidores e integrantes externos, de forma a trazer mais rapidez e eficiência sem

perder a qualidade da produção. Uma corrente saudável deve trazer satisfação ao cliente, melhorando a eficiência de processos, por meio da gestão de fluxo de informação da empresa.

É relevante para diversas outras áreas como estoque, vendas, finanças já que envolve questões relacionadas a informações de quantidade de materiais, requisições de recursos, identificação de melhores fornecedores, e localização do estoque, com todas essas informações é possível elaborar uma estratégia operacional mais eficiente, evitando falta ou desperdício de recursos, o que é um diferencial no mercado competitivo.

Tem como objetivo o armazenamento seja questão física quanto no armazenamento de informações da empresa, assim como a questão de transporte visto que se o estoque ficar muito distante da fábrica é necessário um procedimento logístico para carregamento e distribuição entre diferentes localidades de produção até a venda

Um principal problema que afeta a logística é o tempo de entrega, que está relacionado justamente com uma má gestão de logística, acarretando em duplicação ou falta de informação para outros setores, que atrasam em cadeia o fluxo das requisições. Outro fator é a precisão que engloba os incidentes por envio de produtos ou recursos para localidades erradas, o que deve ser evitado a fim de economizar recurso monetário e tempo, melhorando a satisfação do cliente, agregando valor à organização.

Uma técnica extremamente importante é a ERP (*Enterprise Resource Planning*) que cresce em importância proporcionalmente à escala da empresa.

ERP é um sistema de gestão para acesso integrado e confiável de dados, pelo software é possível fazer diagnósticos sobre medidas necessárias para reduzir custos, também resolvem os problemas de automatização de processos, oferece auxílio a segurança dos dados já que a maioria dos ERP trabalham em nuvem que possuem diversos mecanismos de proteção contra perdas e recuperação de dados, criptografia e firewalls para controle de acesso.

Auxilia os gestores a melhorar processos internos integrando atividades de diferentes setores, a partir da centralização da informação o fluxo de dados se torna fluido e é compartilhado com facilidade, eliminando duplicidade de informações.

A ferramenta contribui para a robustez, controle e acompanhamento de processos, já que possuir departamentos com softwares diferentes poderiam gerar erros comprometedores, o ERP padroniza e simplifica o acesso ao sistema.

Trazendo benefícios na automatização de tarefas burocráticas e repetitivas, padronizando processos. Reduzir custos com a integração de informações torna mais fácil e transparente acompanhar os dados e finanças e conseqüentemente as encontrar possibilidades de investimentos.

Uma vantagem principal da ERP é a integração de setores . O setor financeiro, por exemplo, pode ter acesso às informações da área de compras e efetuar o pagamento dos fornecedores Com a identificação dos pedidos feitos pelos clientes, a equipe de produção programa suas atividades com mais eficiência. Por sua vez, o setor de estoque verifica com mais agilidade se os níveis dos itens estão adequados para atender à demanda, por exemplo. Por fim, o setor de marketing também pode utilizar o software de gestão. Ao perceber que um produto apresenta queda nas vendas, você pode realizar uma campanha específica para mudar a situação e evitar um prejuízo.

## **5. CONCLUSÃO**

Na gerência de uma organização diversas áreas atuam no ambiente de trabalho, todos eles modelam o fluxo de produção da empresa, e é importante conhecer quais suas funcionalidades, seus objetivos dentre outros fatores e tecnologias implementadas, a fim de se ter uma noção mais detalhada sobre a composição de uma organização.

Nessa monografia foi discutido sobre o panorama de 5 áreas presente nas organizações, os recursos humanos gerenciando as pessoas, a inovação realizando transformações na empresa, o setor de finanças controlando as possibilidades de de investimento e garantindo capital de gestão interna e externa, o marketing com sua função de auxiliar o setor de vendas criando um ambiente propício, identificando o público e o mercado alvo e por fim a logística compartilhando e mantendo as informações da organização em ordem e fluindo corretamente.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Recursos Humanos

#### **Qual é a verdadeira função do RH nas empresas?**

<<https://www.xerpa.com.br/blog/funcao-do-rh/#:~:text=A%20fun%C3%A7%C3%A3o%20do%20RH%20%C3%A9,de%20obra%20%20qualificada%20no%20mercado>>. Acesso em 21 de abril de 2021

#### **Conheça 9 principais problemas no setor de RH**

<<https://www.eboxdigital.com.br/blog/conheca-4-principais-problemas-no-setor-de-rh>>. Acesso em 21 de abril de 2021

#### **Conheça agora 8 ferramentas de RH que vale a pena investir**

<<https://www.ludospro.com.br/blog/ferramentas-de-rh>>. Acesso em 21 de abril de 2021

### Inovação

#### **Inovação Organizacional, Tudo o que você precisa saber!**

<<https://blog.aevo.com.br/inovacao-organizacional/>>. Acesso em 21 de abril de 2021

#### **Inovação organizacional: conheça mais detalhes sobre esse conceito**

<<https://www.ludospro.com.br/blog/inovacao-organizacional>>. Acesso em 21 de abril de 2021

### Finanças

#### **Como estruturar o setor financeiro? Veja o guia completo**

<<https://blog.fortestecnologia.com.br/gestao-financeira/como-estruturar-o-setor-financeiro/>>. Acesso em 21 de abril de 2021

## Marketing

### **Qual o papel do marketing nas organizações?**

<<https://blog.sforweb.com.br/qual-o-papel-do-marketing-nas-organizacoes/>>. Acesso em 21 de abril de 2021

## Logística

### **Logística: fatores para melhorar a eficiência da sua empresa**

<<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/o-que-e-logistica>>. Acesso em 21 de abril de 2021

### **O que é ERP?**

<<https://www.totvs.com/blog/erp/o-que-e-erp/>>. Acesso em 21 de abril de 2021

### **Entenda mais sobre o que é ERP**

<<https://www.sankhya.com.br/erp/>>. Acesso em 21 de abril de 2021