



MELHORIA DE PROCESSOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES COM A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA 5W2H

Pesquisador(es): COLATTO, Cristian Luan; FERNANDES, Rodrigo André; POPP, Tadiane Regina.

Curso: Administração

Área: Ciências Sociais

Resumo: Considerando a condição sistêmica das organizações, vê-se a necessidade de os sistemas organizacionais estarem estruturados de modo a ter maior agilidade de resposta. Nesse sentido, a tecnologia da informação e comunicação torna-se um recurso essencial utilizado como ferramenta gerencial para otimizar suas tarefas e melhorar o processo produtivo e a tomada de decisão. No componente Estágio Supervisionado, ofertado na quinta e sexta fase do curso de Administração, o acadêmico tem a oportunidade de vivenciar as atividades administrativas práticas em ambiente empresarial. Este estudo tem como objeto de pesquisa um escritório de contabilidade do município de Capinzal que atua a aproximadamente trinta anos no mercado. No local, após a vivência no ambiente organizacional, percebeu-se a possibilidade de “Melhorar o fluxo de informações e trabalho da empresa”, sendo este o objetivo geral que norteia este estudo. A Técnica de Pesquisa utilizada foi a Qualitativa, com coleta de dados por meio de entrevistas e da observação participante do acadêmico no campo de estágio. Foi então elaborado um plano de ação com a utilização da Matriz 5W2H para planejamento e implantação de ações, metas e estratégias específicas para otimizar a comunicação na organização, o atendimento ao cliente e a tomada de decisão, facilitando ainda o entendimento dos processos com base na definição de prazos, responsabilidades, objetivos e recursos. As ações desenvolvidas foram importantes para aprendizado, estimulando a prática dos conhecimentos administrativos.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação; Planejamento e Controle; 5W2H.

E-mails: cristian.colatto@unoesc.edu.br