

V Simpósio de Administração e Sistemas de Informação
INDÚSTRIA 4.0: Desafios e perfil profissional
14 A 17 DE OUTUBRO DE 2019

OS PROBLEMAS DO MAL GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DA
COMUNICAÇÃO INTERNA

Michelly Iara Félix de Sousa¹
Saulo Henrique Alves dos Santos²

Resumo: Através do Estágio Supervisionado realizado em um supermercado da cidade de Goianésia-GO, foi detectado uma deficiência na comunicação interna, sendo esta indispensável para a execução das atividades rotineiras da organização. Desta forma a empresa necessita ter cuidado com as informações e dados que transitam pelos departamentos e setores, para garantir que as informações que ali chegam sejam verídicas e possuir confirmação dos resultados obtidos. No entanto as informações não estão alcançando seus objetivos, fazendo com que o serviço prestado perca qualidade. Um exemplo onde ocorre esta falha é na parte de promoções do supermercado, pela falta de comunicação entre os departamentos, muitas vezes os produtos ficam expostos com precificação errada, atrasando o cliente no *check out* (verificação de saída) gerando estresses em ambas as partes e prolongando as filas. O levantamento destas análises foram feitas a partir da observação *in loco*, entrevistas, e da pesquisa bibliográfica em documentos. Portando com a solução destes problemas o serviço prestado possuirá excelência de qualidade e o cliente ficará mais satisfeito além de melhorar os processos pois estes fluíram frequentemente, sem grandes interrupções. A fim de sanar este problema, a instituição poderia oferecer palestras para salientar a importância da comunicação e promover treinamento para os colaboradores.

Palavras-chave: Comunicação. Informações. Qualidade.

¹ Acadêmica no 6º período do Curso de bacharelado em Administração na UEG - Câmpus Goianésia, michellyiarafelix@gmail.com

² Professor orientador Saulo Henrique Alves dos Santos UEG - Câmpus Goianésia, profsaulo123@gmail.com