



O EMPREENDEDORISMO DIGITAL E A FERRAMENTA DIAGRAMA DE ISHIKAWA APLICADA NA ANÁLISE DA QUALIDADE NA COMUNICAÇÃO EM UM SETOR DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Euzeanne E. de S. Rodrigues, Jerusa A. de Souza, Katia Regina R. de O. Gouveia

euzeanne@hotmail.com jerusalvesouza2019@outlook.com katiareginaoli@hotmail.com

Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Goianésia – Adm
Goianésia – GO

RESUMO – Em um ambiente competitivo e em constante desenvolvimentos as organizações, sejam elas privadas ou públicas, necessitam compreender os avanços tecnológicos, bem como, ter conhecimento sobre os métodos e ferramentas de uma era digital. Nessa visão empreendedora contemporânea, permite se trazer uma problemática para descobrir se de fato as ferramentas tecnológicas podem auxiliar a gestão no âmbito empresarial público a solucionar problemas relacionados a qualidade dos serviços prestados. Objetivando assim, analisar como esta ferramenta pode auxiliar a gestão pública, em sua utilização para identificar problemas ocasionados por falhas na comunicação. Inclui se a metodologia dados documentais e bibliográficos, somados com a pesquisa de campo e observação em loco. Dessa forma, conta se com uma base teórica valiosa em seu contexto que apresenta conhecimentos importantes os quais foram direcionados para o desenvolvimento desta pesquisa, e em todo o processo de avaliação, diagnóstico e solução ao problema recorrente.

Palavras-Chave – Ferramenta tecnológica, comunicação, gestão, qualidade.

DIGITAL ENTREPRENEURSHIP AND THE ISHIKAWA DIAGRAM TOOL APPLIED IN COMMUNICATION QUALITY ANALYSIS IN A PUBLIC ADMINISTRATION SECTOR

ABSTRACT – *In a competitive and constantly evolving environment, organizations, whether private or public, need to understand technological advances as well as be knowledgeable about the methods and tools of a digital age. In this contemporary entrepreneurial vision, it allows to bring a problematic to find out if in fact the technological tools can help the management in the public business scope to solve problems related to the quality of the services provided. Thus, to analyze how this tool can help public management, in its use to identify problems caused by communication failures. It includes if the methodology documental and bibliographical data, added with the field research and observation in loco. Thus, it has a valuable theoretical base in its context that presents important knowledge which was directed to the development of this research, and throughout the process of evaluation, diagnosis and solution to the recurrent problem.*

KEYWORDS – *Technological tool, communication, administration, quality.*

I. INTRODUÇÃO

A sociedade empresarial contemporânea se define pela crescente inovação tecnológica, com o dimensionamento da informação e a representatividade da comunicação, os quais somados colaboram para a otimização do empreendedorismo digital na atualidade.

Visando descobrir se de fato as ferramentas tecnológicas podem auxiliar a gestão no âmbito empresarial público a solucionar problemas relacionados a qualidade dos serviços prestados, logo, o objetivo deste remete se em analisar como a ferramenta diagrama de *Ishikawa* pode auxiliar a gestão da qualidade, em sua prestabilidade para identificar problemas ocasionados por falhas na comunicação, em um âmbito empresarial tecnológico na área de administração pública.

Notoriamente, dentro deste contexto organiza se a segmentação de aprendizagem prática administrativa desenvolvida dentro da relação entre pesquisadores e a entidade pública. Ainda assim, conta se com uma base em teorias básicas, porém cruciais para o desenvolvimento argumentativo.

Portanto, inclui se em apresentar todo o processo de avaliação, diagnóstico e solução ao problema recorrente. Contudo, os resultados encaminham sugestões que visam melhorar as ações da organização.

II. METODOLOGIA

A pesquisa aqui apresentada é de natureza exploratória, e a metodologia utilizada se deu com fundamento em dados qualitativos, os quais contribuiram para a prestabilidade da pesquisa, em sua colocação investigativa ao propor a avaliação, o diagnóstico e a solução às decorrências insatisfatórias vigentes nesta entidade pública.

Considerando esta temática, foi necessário fundamentar se em um estudo documental e bibliográfico, com base em documentos e leis disponibilizados pelo órgão; assim como, para levantar informações e conceitos por meio das ideias de autores significativos para a gestão da qualidade e a comunicação empresarial em si. Englobando aqui alguns meios, tais como, artigos, livros, sites, leis e outros.

Denota se que alguns dados foram coletados por meio de observação e pesquisa de campo, que permitiu uma melhor visão do problema, implicando em maior conhecimento e as características do ambiente analisado. E ainda assim, com entrevista informal realizada com uma população de aproximadamente cinco pessoas, as quais disponibilizaram informações de suma importância para a realização dessa análise.

III. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU DISCUSSÕES

Com a globalização e a constante evolução que o mundo se encontra, a tecnologia tem se tornado um meio importante para o avanço da humanidade em várias áreas e consideravelmente no meio empresarial e, no desenvolvimento das competências e habilidades precisas para se adaptar a esta circunstância.

25 a 27 de outubro de 2018

Ao citar tecnologia, Blanco e Silva (1993), informam que, esta expressão origina se do grego e remete à fixação dos termos técnicos, caracterizando máquinas, utensílios, suas partes e as operações dos ofícios. E ainda aborda que esta não condiz apenas em meios ligados à internet, mas engloba se todo sistema *software* e *hardware*.

No tocante a tecnologia no ramo empresarial, percebe se que ao longo dos tempos vem surgindo novas ferramentas, as quais são possíveis de serem trabalhadas para a melhoria contínua do desenvolvimento nos processos da qualidade dos produtos/serviços fornecidos por uma entidade privada. E ainda assim percebe-se que as mesmas podem ser aplicadas para melhorias dos processos de um órgão público.

Dessa forma, denota se que tanto na área privada, assim como na pública, existe uma certa preocupação com a qualidade do que se oferece ao seu público alvo. Logo, faz se capaz notar que problemas relacionados ao processo da qualidade produzida e da qualidade exigida devem ser diagnosticados e eliminados nos âmbitos organizacionais, para assim ter a excelência almejada.

Consequentemente, quando se fala de informação, diretamente remete a sua ligação com a comunicação. E precisamente uma entidade não seria a mesma sem esses dois aparatos. Isso significa que ambas possuem uma grande importância para a eficiência e eficácia empresarial.

Embora a comunicação e a informação sejam essenciais para um negócio, no caso estudado, apresenta se um problema na comunicação de um determinado departamento em um órgão público de uma cidade no interior de Goiás. A qual se viu em premência de identifica-lo e solucioná-lo.

Diante disso, foi necessário a utilização de um instrumento muito importante para identificação de problemas relacionados a qualidade dos serviços dessa organização. Denominado diagrama de *Ishikawa*, um método tecnológico o qual permitiu uma melhor identificação das possíveis causas desse problema.

Isto posto, vale informar que o diagrama de *Ishikawa* é também denominado como diagrama causa e efeito ou diagrama espinha de peixe é um instrumento bastante utilizados pela gestão da qualidade. Nesse caso, essa utilização surtiu necessidade pelo fato de não se encontrar as possíveis causas que estavam ocasionando aquele efeito displícite. Relativamente a esse assunto (Silva 2006) informa.

O diagrama de Ishikawa é aplicável quando existe um grande efeito indesejável, utiliza-se para encontrar os direcionadores dos problemas existentes e suas possíveis causas, ponto positivo para essa ferramenta é que ela estabelece uma relação entre as causas e efeitos dos possíveis problemas e possibilita um detalhamento das causas. (SILVA, 2006, p.25).

Fundamentando se em toda essa base teórica, vale complementar que ao construir um diagrama desse porte ficam ilustradas todas as partes de um processo e que a partir disso pode se alcançar todos os problemas prioritários em um simples fluxo básico de dados.

25 a 27 de outubro de 2018

Todavia, esse diagrama em sua aplicação se divide em causas e subcausas, sendo que as causas são apoiadas nos seis M's como retrata a seguir, esse procedimento inicia se com um efeito indesejado, ou problema, e com base nele é possível analisar as causas e subcausas que podem provocar esse evento que será destrinchado em forma de uma espinha de peixe. Segundo Silva (2006) os seis M's equivalem aos métodos, mão de obra, máquinas, material, meio ambiente e medida.

- **Métodos:** problemas relacionados aos processos, modo de realizar um determinado trabalho;
- **Mão de obra** Todas as causas relacionadas ao pessoal, essas decorrem especificamente das ações de colaboradores;
- **Maquinas** falhas decorrentes de maquinas, equipamentos etc.
- **Material** Todos os problemas que são causados por defeitos em matérias-primas ou material utilizado na fabricação de um determinado produto;
- **Meio ambiente** Causas derivadas do ambiente e/ou de meios externos e internos;
- **Medida** Meios de avaliação incorretos, informações erradas e outros.

Sua aplicação se desenvolveu por meio das informações relatadas por colaboradores sobre as variadas causas que poderiam ocasionar o problema, após todas as informações coletadas, foi montado todo o processo seguindo o diagrama para explanar melhor as possibilidades desse evento ter ocorrido. Com base nos seis M's do diagrama fez-se uma adaptação do mesmo o que resultou em quatro causas, sendo que elas se dividem em subcausas e permite uma avaliação mais profunda sobre o efeito e essas consistem em tecnologia, ambiente, pessoal e procedimentos.

Apoiando se nisto, as falhas encontradas estão relacionadas aos procedimentos, tais como, a falta de *feedback* e de instruções que influência bastante na motivação dos funcionários, da mesma proporção que a falta de retorno retém a produtividade, assim como, a alta rotatividade de funcionários que resultam se em impedimento para o andamento dos processos comunicativos. Ao pessoal, na falta de troca das informações necessárias que condiz em atrapalho para o desenvolvimento organizacional, nesse caso, quanto às informações, os colaboradores deixam de dar avisos e informações importantes. E ao ambiente, na falta de programas motivacionais e incentivos que agregam uma carga negativa na comunicação, pois, funcionários desmotivados tendem a diminuir a comunicação, provocando uma produtividade insatisfatória. Bem como tudo isso resulta em desavenças na qualidade percebida.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata se que, todo o desenvolvimento tecnológico atual, trouxe uma certa facilidade para o contexto empresarial, e quando se diz respeito a qualidade é percebível que todas as organizações buscam a manter como umas das bases importantes para atender as expectativas de seu público alvo. Por isso, é vantajoso que todo empreendedor saiba utilizar as ferramentas disponíveis para esse preceito.

No caso apresentado, foi permitido uma identificação das principais causas

25 a 27 de outubro de 2018

que antecedem o problema geral. E isso remete significativamente para o processo de melhorias deste acontecimento. Embora, não seja apenas uma causa e sim diversas pequenas causas, traz-se uma melhor visualização destas, as quais outrora, eram desconhecidas, ou seja, não eram visualizadas como sendo, eventos causadores do problema.

A partir deste diagnóstico, disponibilizou-se algumas sugestões que ao serem aplicadas corretamente podem mudar o quadro desse defeito. Uma vez que este é um dos impedimentos da excelência de resultados. Entretanto, a utilização do diagrama de Ishikawa como sendo uma importante ferramenta no auxílio da investigação desse contratempo, contribuiu constantemente para esta análise.

As sugestões constituem-se em novas práticas de integração para trabalhar a motivação e a importância da comunicação para a melhoria dos processos, bem como, efetivar o *feedback* (retorno) como sendo uma ajuda para o desenvolvimento individual de cada colaborador, quanto a alta rotatividade, é consideravelmente impossível de solucionar-la porém, é necessário disponibilizar novos meios ou programas que possibilitem que a informação contida em forma de documentos importante não fique vulnerável a ponto de serem deletadas ou extraídas para fins prejudiciais ao órgão. Contudo, deve sempre buscar meios dinâmicos e inovadores, uma vez que estes tornam o ambiente mais agradável.

Como resultado, opina-se que a implantação proposta em soluções consolidadas poderá ser aplicada, na busca pelo sucesso absoluto, lógico, se for o caso de a corporação ter plena disposição para colocar tudo em prática. Contudo, vale considerar que as mesmas ferramentas utilizadas nas empresas privadas podem ser aplicadas de igual forma no setor público. E que de fato o diagrama utilizado auxiliou a gestão na solução do problema, implicando na melhoria da qualidade exercida.

Por consequência, o estudo voltado para área empresarial de administração pública, consiste em dados, que podem auxiliar no âmbito de pesquisas voltadas aos procedimentos de qualidade e da gestão da mesma.

REFERÊNCIAS

Blanco, E. & Silva. **Tecnologia Educativa em Portugal: conceito. Origens, evolução, áreas de intervenção e investigação.** Revista Portuguesa De Educação, Portugal, v. 6, n.3, p. 37-55, 1993.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos.** Rio de Janeiro v. 40, n.6, p.1123-44, Nov. /Dez. 2006.

SILVA, José Romilton A. R. **GESTÃO DA QUALIDADE: Estudo conceitual.** 2006. 39 fls. Monografia (curso de Administração) – Centro Universitário de Brasília. DF, 2006.