



**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO E SUAS FERRAMENTAS DE
MELHORIA NA ORGANIZAÇÃO E PRODUTIVIDADE DA AGÊNCIA
BRADESCO S/A**

Aluno: Carlos Henrique Diniz Vieira
Orientador: Prof.: Orlando Dias Costa

Aparecida de Goiânia, 2018/2.



FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO E SUAS FERRAMENTAS DE
MELHORIA NA ORGANIZAÇÃO E PRODUTIVIDADE DA AGÊNCIA
BRADESCO S/A**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Orlando Dias Costa.



**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Carlos Henrique Diniz Vieira

**ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO E SUAS FERRAMENTAS DE
MELHORIA NA ORGANIZAÇÃO E PRODUTIVIDADE DA AGÊNCIA
BRADESCO S/A**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Orlando Dias Costa

Avaliado em ____ / ____ / ____

Nota Final: () _____

Professor- Orientador Orlando Dias Costa

Professor- Examinador Renato Medeiros de Souza Mendes

Aparecida de Goiânia, 2018/2

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo de apresentar um estudo de caso sobre a gestão do tempo e definir os agendamentos das atividades utilizando a ferramenta Outlook. Conhecer o Outlook 2016 como melhoria na produtividade do trabalho na área de Pessoas e Organização Banco Bradesco S/A. O estudo se justifica pela necessidade de compreender que o tempo por ser um recurso raro, exige que se dê prioridade em gerenciá-lo, pois se bem empregado é um forte aliado para aumentar a produtividade no ambiente organizacional. Para alcançar o objetivo, foi realizado um estudo qualitativo e quantitativo com aplicação de questionário para os colaboradores da agência. O resultado indica que a gestão do tempo possibilita rapidez na entrega de tarefas, realização de atividades com maior efetividade, definição de prioridades, aumento na confiança do serviço realizado. As respostas dos colaboradores demonstram que a maioria não gerencia seu tempo na execução das tarefas. Conclui-se, portanto, que a gestão do tempo é uma questão essencialmente indispensável para melhorar a produtividade e os resultados desejados.

Palavras-Chave: Gestão. Tempo. Agendamento.

ABSTRACT

This paper aims to present a case study on time management and to define schedules of activities using the Outlook tool. To get to know Outlook 2016 as an improvement in work productivity in the area of People and Organization Banco Bradesco S / A. This paper is justified by the need to understand time as being a rare resource. It requires priority to manage it, because if it is well employed it is a strong ally to increase productivity in the environmental organization. To reach the objective of this paper a qualitative and quantitative study was carried out with a questionnaire applied to the agency's employees. The result indicates that the time management allows fast delivery of tasks, accomplishment of activities with greater effectiveness, definition of priorities, increase in the reliability of the service performed. Employee responses demonstrate that most do not manage their time in the execution of tasks. It is therefore concluded that time management is an essential issue to improve productivity and the desired results.

Keywords: Management. Time. Scheduling.

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais um dos maiores problemas para a sociedade é o tempo, não sendo ele suficiente para realizar as atividades no período estipulado. É comum ouvir pessoas falando que as horas do dia passou muito rápido ou que o dia foi curto, pois a sensação é de que o tempo acelerou e os indivíduos não conseguem mais administrar a distribuição das horas em conforme suas atividades e respectivas prioridades.

Essa sensação também é percebida dentro das empresas que possui prazos a cumprir. Isso ocorre porque muitos não sabem planejar, organizar e controlar o tempo disponível para várias situações, circunstanciais que ocorrem no dia a dia. Assim tornam-se reféns do seu próprio tempo executando suas atividades sob pressão devido à má gestão da distribuição das horas.

A gestão do tempo é uma ferramenta crucial, podendo ser utilizada tanto nas organizações quanto na vida pessoal. Esta gestão começa com a identificação de como utilizar o tempo naquilo que gera produtividade, com a menor quantidade de recursos possíveis.

O objetivo geral deste trabalho é definir os agendamentos das atividades utilizando a ferramenta Outlook. Conhecer o Outlook 2016 nos dias atuais é fundamental para quem quer estar em contato com clientes, profissionais e empresas. O software é uma ferramenta que pode auxiliar no gerenciamento do tempo, gestão de mensagens eletrônicas e compromissos, idealizando a melhoria de desempenho e clareza nas tarefas diárias em busca de melhoria no gerenciamento do tempo, tanto profissional quanto pessoal, originando a possibilidade de trabalhar os objetivos de forma adequada.

A gestão do tempo é essencial na vida das organizações, haja visto que, a organização incorreta do tempo, impossibilita o alcance dos seus objetivos de produtividade e, como consequência, dos resultados almejados. Levando-se em conta os objetivos, este estudo foi classificado como uma pesquisa descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa e, de acordo com os procedimentos técnicos para coleta e análise dos dados, como uma pesquisa bibliográfica.

A pesquisa classificada em quantitativa e qualitativa foi realizada com os colaboradores da agência Banco Bradesco S/A, localizada em Goiânia-Go. O instrumento de coleta de dados utilizado foi: o questionário com perguntas fechadas apresentado no anexo. O questionário aplicado aos 5 colaboradores da agência foi formado de 14 perguntas fechadas.

HISTÓRIA DA ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Há séculos o homem vem tentando administrar melhor o seu tempo com o objetivo de se tornar mais produtivo e aproveitar melhor este recurso tão precioso para realizar tudo aquilo que julga importante. Na busca de soluções adequadas para este desafio, diversos estudiosos vêm-se dedicando à pesquisa da Administração do Tempo, o que resultou em algumas diferentes linhas de pensamentos, mas que em geral apresentam princípios básicos bastante similares: organização, controle e priorização.

Segundo Covey (1989, p. 90) “a essência das melhores ideias na área de administração do tempo pode ser capturada em uma única frase: organize e execute conforme a prioridade”. Esta frase representa a evolução de três gerações da teoria de administração do tempo, e a melhor maneira de realizar isso é assunto para uma ampla variedade de abordagens e métodos.

GESTÃO DO TEMPO

É necessário definir as atividades, especificando detalhadamente o que será realizado. A partir da definição das atividades, determina-se o sequenciamento das mesmas e estima-se a duração de cada uma delas, considerando os recursos disponíveis. Segundo Fonseca (2016), gestão do tempo é utilizar um sistema que ajude a adquirir controle sobre as horas do dia, para que possamos equilibrar as funções que desempenhamos, satisfazendo nossas necessidades e cumprindo nossas responsabilidades. De acordo com Quinello & Nicoletti, (2006, p.119), a gestão do tempo visa assegurar a pontualidade na conclusão das atividades, e relaciona-se diretamente com o término do projeto e com os recursos despendidos.

FERRAMENTAS ÚTEIS PARA GERENCIAMENTO DO TEMPO

Para Andrade (2006) as ferramentas que são úteis para gerenciar o tempo são: agenda, computador, calendário do Outlook (para marcar compromissos, ações, tarefas, como também, anotações, tarefas, contatos). A tecnologia permite que as informações cheguem ao seu destino com agilidade (e-mail, fax, celular, internet, teleconferência, dentre outros), as prioridades devem ser determinadas conforme a urgência e a importância de cada tarefa, bem como a duração e execução de cada uma delas. A Figura 1 identifica as quatro categorias em que as tarefas, atividades ou projetos devem se classificar.

Figura 1-Classificação das tarefas.

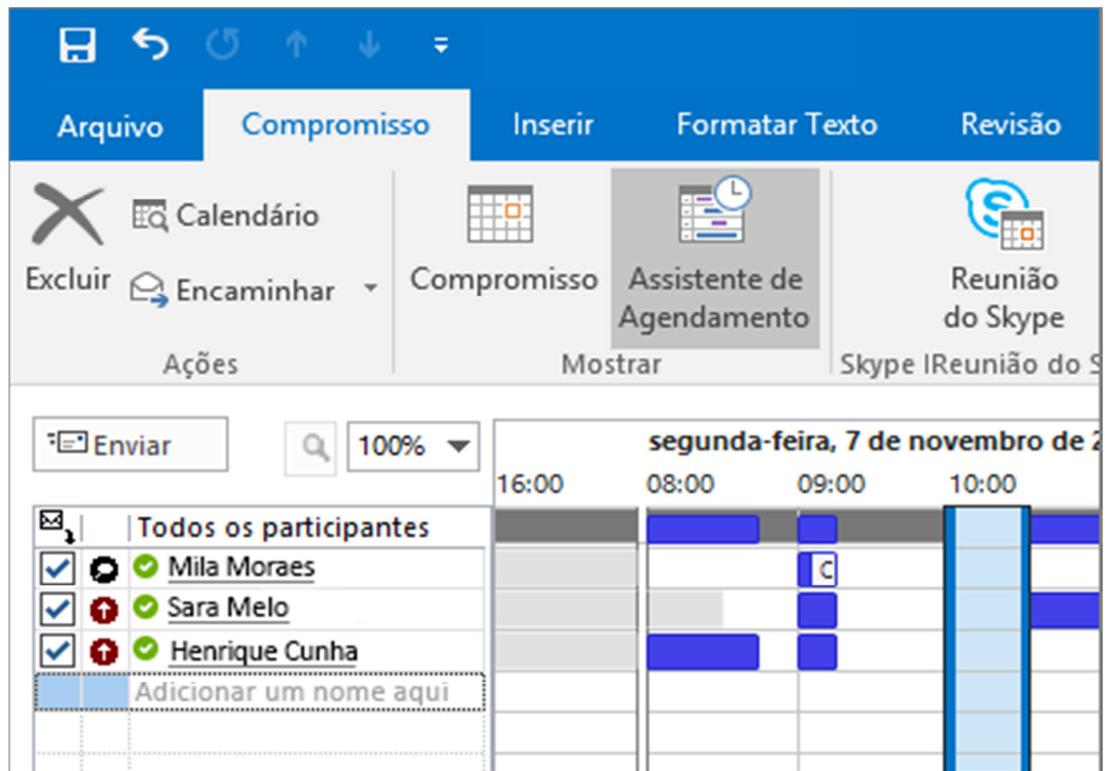


Fonte: maissoja.com.br em 08/04/2018.

Conhecer o Outlook 2016 nos dias atuais é fundamental para quem quer estar em contato com clientes, profissionais e empresas. O software é uma ferramenta que pode auxiliar no gerenciamento do tempo, gestão de mensagens eletrônicas e compromissos. Segundo Microsoft 2016 a ferramenta Assistente de Agendamento é exibida após você criar uma reunião e ajuda a encontrar o melhor horário para a

reunião, analisando a disponibilidade dos respectivos destinatários e recursos, como as salas, conforme ilustrado na figura 2.

Figura 2 Assistente de agendamento.



Fonte: support.office.com em 08/04/2018.

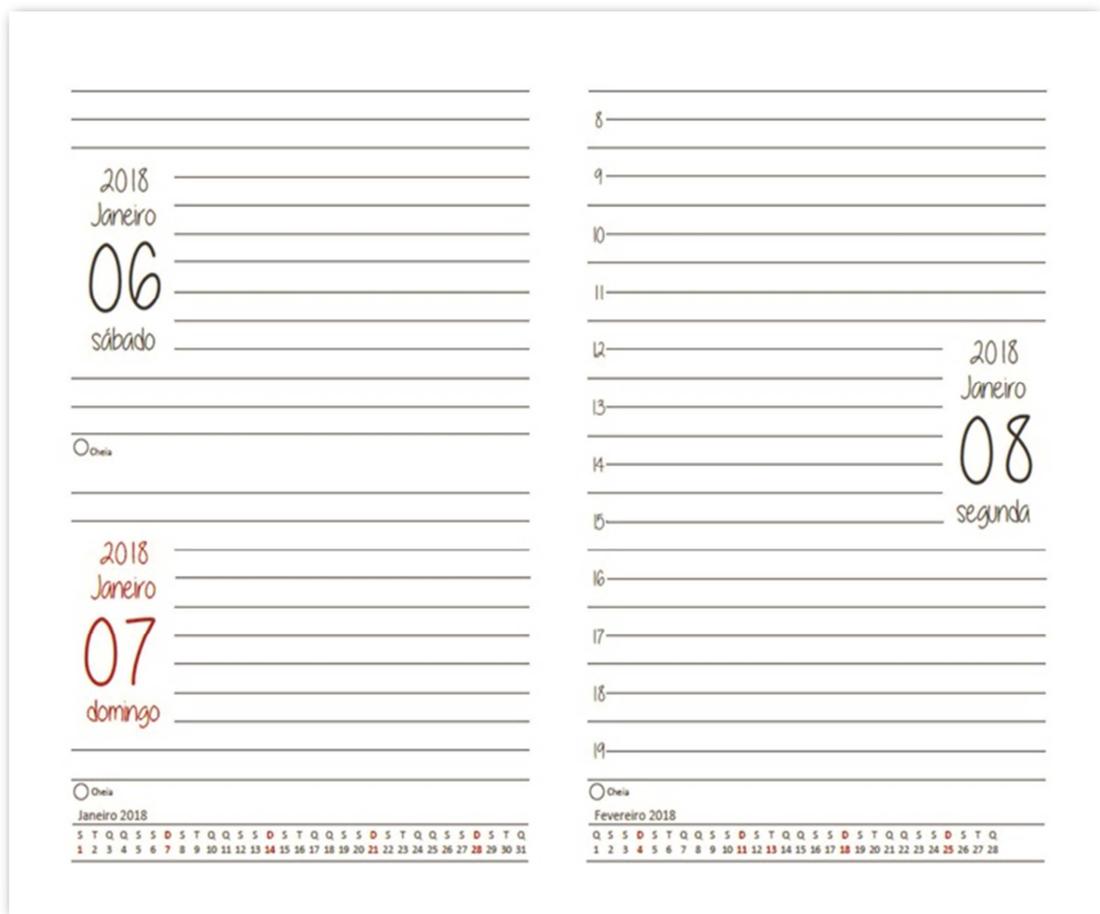
- Em uma nova solicitação de reunião, escolha Assistente de Agendamento.
- As barras verticais envoltas em uma área sombreada representam o horário atual da reunião. Você pode arrastar as barras para ajustar o horário da reunião.
- A grade mostra a disponibilidade do participante. Na lateral direita da solicitação, o Outlook mostra os horários sugeridos para a reunião, bem como o número de conflitos dos participantes.

AGENDA (SEMANAL E DIÁRIA)

Uma vez que tenha clareza sobre essas questões, não é difícil priorizar as atividades com perspectivas ao agendamento. A agenda pode ser composta de blocos de horários diários. Use um formulário de registro Semanal que mostra toda uma semana. A agenda Semanal deve lhe permitir que planeje sua semana em grandes blocos de horário. Isso feito, comece a elaborar a Agenda Diária, com base em sua Lista de Lembretes e usando a estrutura fornecida na Agenda Semanal.

Deve ser realizado em primeiro lugar aquelas tarefas importantes e que envolvem um pequeno gasto de tempo. Desempenhe todas as atividades e já sentirá um pouco da satisfação que a realização do que é importante traz. Seja realista, e agende seu dia com uma certa folga. Seja versátil, e não considere a agenda como imutável. Ao final de cada dia, analise o dia seguinte, e faça os ajustes necessários. As pessoas ou até mesmo profissionais trabalham na correria do dia a dia e acabam se perdendo na questão do tempo por não conseguir realizar o controle de suas atividades ou até mesmo planejar as tarefas diárias e semanais. Se cada profissional conseguir organizar e anotar suas atividades terá uma visão clara do que foi produzido no dia, sem aquela sensação que o dia foi curto e não obteve uma boa produção.

Figura 3 - Agenda semanal e diária.



Fonte: Google imagens 2018.

DELEGAÇÃO DE TAREFAS DA FORMA CORRETA

Delegar corretamente envolve saber transferir autoridade para outra pessoa e exigir dela responsabilidade parcial pela execução da tarefa, pois o sucesso ou o fracasso pela realização de uma atividade delegada será sempre de quem a delegou.

O primeiro passo para delegar corretamente é saber o que deve e o que não deve ser delegado. Entre as atividades que podem ser delegadas estão trabalhos rotineiros, procedimentos operacionais e atividades ligadas à aptidão específica da pessoa. Dentre as tarefas que não devem ser delegadas estão o desenvolvimento de metas específicas, tarefas relacionadas à individualidade da pessoa e tarefas de alto risco.

Profissionais com cargo estratégico e tático ficam perdido por engessar as tarefas que poderiam ser delegadas a os profissionais de nível hierárquico abaixo dele. Nas instituições financeiras alguns gerentes de pessoas jurídicas ficam preocupado em resolver problemas que pode ser resolvido por seus assistentes esse tempo que ele perde pode está criando planos para novos negócios.

ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO E REDUÇÃO DE STRESS

A gestão do tempo relacionado ao estresse é sinônimo de qualidade de vida. E para saber administrar o seu tempo diariamente e evitar a frustração é preciso ter pleno conhecimento de si mesmo. O autoconhecimento, é um motivo importante para planejar um dia a dia tranquilo e harmoniozo. O estresse está associado ao trabalho ocasionalmente é provocado pela ausência da organização adequada do tempo. Com o excesso de tarefas, em nenhuma circunstância se tem tempo suficiente para resolver tudo no tempo estabelecido, ocasionando um ambiente de trabalho estressante.

Para reduzir o estresse, as pessoas devem utilizar técnicas de administração de tempo (agendando e priorizando as atividades diárias, os objetivos individuais e organizacionais); fazer exercícios físicos (como natação, caminhada, ginástica e andar de bicicleta); treinamento de relaxamento e meditação (Chiavenato,1999, p. 85).

Biofeedback é uma técnica da área da medicina comportamental que surgiu nos Estados Unidos nos anos 60 e consiste em uma pessoa ser capaz de ter

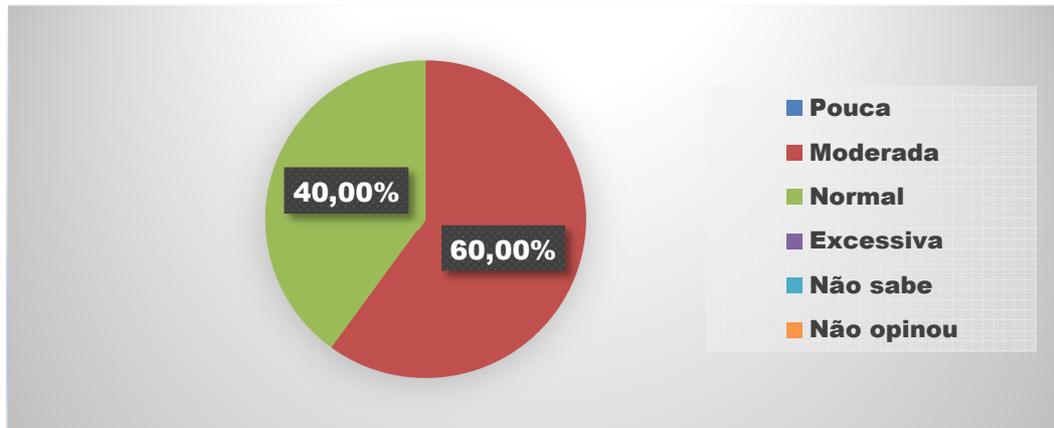
controle de várias funções do seu corpo, que antes eram involuntárias. O uso das técnicas de biofeedback é utilizada para ajudar as pessoas a aprenderem como detectar e controlar mudanças físicas relacionadas ao estresse; além da expansão da rede de suporte social, ou seja, ter amigos, familiares ou um profissional especializado (psicólogo, terapeuta) que esteja disposto a ouvir e ajudar. Quem fica muito tempo sentado em frente a um computador deve levantar-se a cada vinte minutos e se movimentar, ou seja, fazer alongamentos nas mãos e braços, mexer com os ombros e a cabeça, espreguiçar-se, além de andar pelo escritório para distrair-se e relaxar (TORREIRA, 1997).

O atraso na hora de ir para o serviço pode gerar o stress por falta de programação como realiza aquela tarefa rotineira não percebe está atrasado sempre, alterando o nível de humor gerando a ansiedade de chegar o quanto antes no seu local de trabalho. A partir do momento que começar a criar anotações das suas atividades planejar o seu tempo e estratégias viáveis que chega em seu local de trabalho com tempo acessível sem a necessidade de ter se apressar já é um ponto de melhoria para que o profissional comece o seu dia em plena satisfação psicológica para exercer suas atividades do dia.

RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

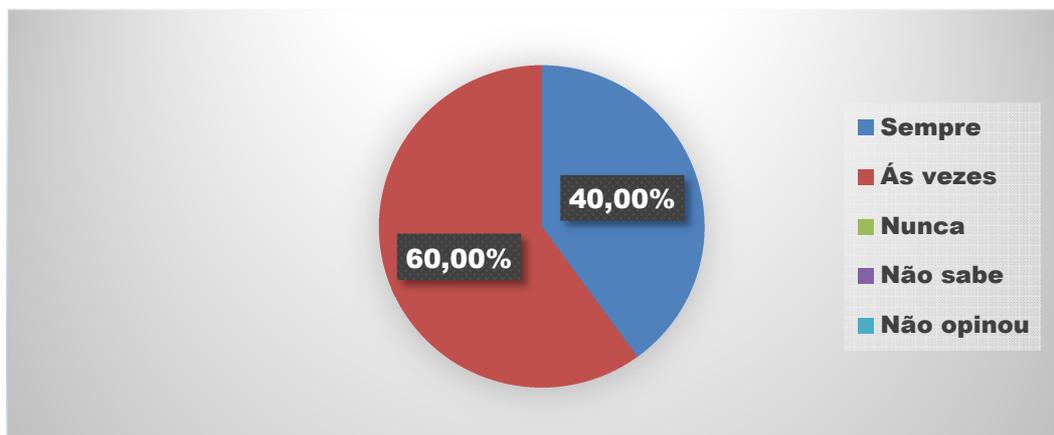
No departamento comercial onde é realizada a recepção dos clientes, este setor é a porta de entrada do banco, um dos departamentos importantes por estar diretamente ligado ao cliente, no qual foi colocado em prática o presente estudo. Neste departamento é de suma importância administrar bem o tempo, pelo motivo de existir uma demanda independente, que neste caso pode ocorrer tumulto de tarefas e problemas a serem solucionados. Foi identificado que os colaboradores não costumam realizar o planejamento das atividades.

Gráfico 1 - Como avalia a quantidade de tarefas que executa levando em consideração sua capacidade física e psicológica?



Com relação à classificação de tarefas, o Gráfico 01 demonstra que 40% informaram como normal a quantidade de atividades que exercem. Com essa informação é possível relatar que a sobrecarga não pode ser um fundamento válido para estes colaboradores quando uma atividade não for entregue no prazo determinado. Contudo, destaca-se que 60%, demonstraram que são moderadas as suas atribuições, executando suas atividades dentro de limites razoáveis.

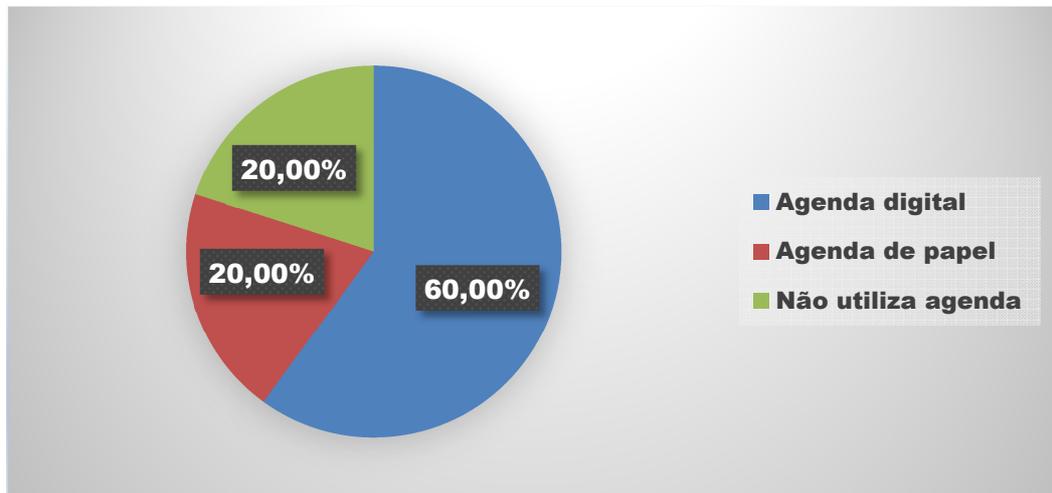
Gráfico 2 - No final do dia você analisa seu tempo comparando o que foi previsto e o que foi realmente realizado?



Em relação ao planejamento e acompanhamento das tarefas executadas ficou ilustrado no Gráfico 02, que 60% dos colaboradores, após o expediente, às vezes, param para analisar se realmente foi concluído o que estava previsto. Percebe-se que não é relevante para estes colaboradores acompanhar o executado e, por isso, é preciso estabelecer estratégia diária, semanal ou mensal para o alcance dos objetivos e prazos planejados.

Entretanto 40% do total afirmaram que analisam seu tempo constantemente comparado ao que foi previsto e isto gera resultados para toda a equipe, pois existe a importância que alguns integrantes dão ao gerenciamento do seu tempo, refletindo assim pontos positivos sobre o colaborador e para empresa.

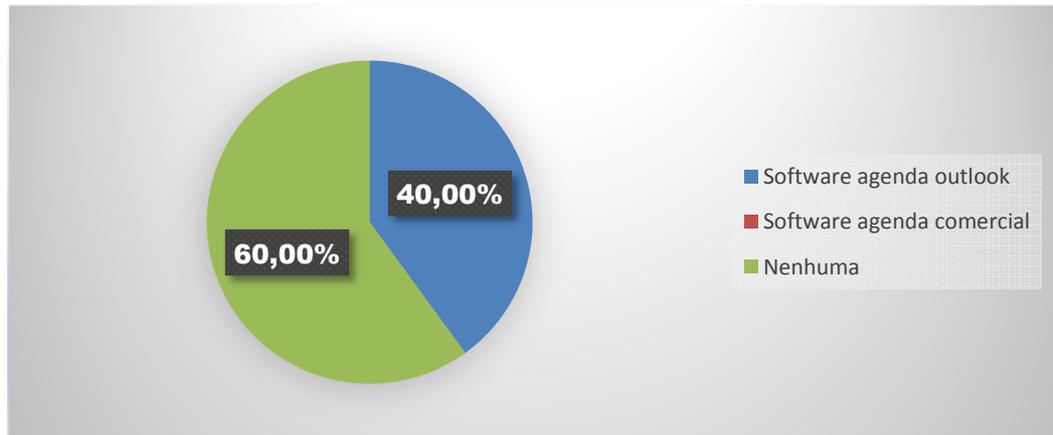
Gráfico 3 -Qual tipo de agenda é utilizado no seu dia a dia?



Em relação ao tipo de agenda utilizada, o gráfico 03 ilustra que 60% dos colaboradores utiliza agenda digital, na qual pode se fazer uso dos recursos desta agenda, tendo uma visão dinâmica de suas tarefas e planejamentos, sendo que 20% do pessoal utiliza agenda de papel podendo ser apropriada para o dia a dia, mas tendo um ponto negativo por não oferecer os mesmos recursos da agenda digital caindo em esquecimento algumas anotações.

Entretanto, 20% dos funcionários não utiliza nenhum tipo de agenda, podendo vir a ter uma sensação de não ter realizado suas tarefas de forma correta, deixando de realizar suas atividades no momento certo, não obtendo planejamento de suas obrigações onde pode impactar no indicador importante que é o seu desempenho.

Gráfico 4 - Você utiliza alguma das ferramentas disponibilizadas por parte da organização para planejar suas atividades diária, semanal, mensal?



No gráfico 04, foi analisada a utilização das ferramentas disponíveis por parte da organização Banco Bradesco S/A, onde 40% utilizam software agenda outlook para auxiliar nas anotações das tarefas e planejamentos diários, 60% dos colaboradores não utilizam nenhum tipo de ferramenta disponível para realizar suas anotações e planejamento diários, um indicador muito alto no qual pode afetar na produtividade dos funcionários gerando reclamações de clientes por atraso nas atividades solicitadas, podendo perder a noção do tempo e não sabe qual tarefa deve priorizar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Administrar o tempo não é obter controle de 100% do dia, é praticamente impossível. Administrar o tempo é conseguir organizar o tempo de forma a realizar as tarefas em ordem de importância, de forma organizada e otimizada. Pode se seguir alguns processos como manter o ambiente organizado, listar as tarefas e atividades, diferenciar o que é urgente do que é importante ao manter a rotina de atividade dentro do planejado, executar uma atividade de cada vez, utilizar ferramenta de organização outlook, agendas, otimizar os processos das tarefas a ser executadas.

A área de Pessoas e Organização cotidianamente é bombardeada por novas demandas, solicitações, tarefas, atendimento e apoio aos outros setores. Contudo, a utilização correta da gestão do tempo é uma questão essencialmente indispensável, pois com a priorização das atividades importantes, se evita as urgências, como

também através de estratégias de planejamento e delegação torna os indivíduos mais produtivos dentro de determinada empresa.

O objetivo deste foi deixar evidente, a importância de se tornar habitual os agendamentos das atividades utilizando a ferramenta Outlook e outros modelos de agendas, idealizando a melhoria de desempenho e clareza nas tarefas diárias buscando otimizar o gerenciamento do tempo, para que todos os colaboradores tenham a possibilidade de trabalhar seus objetivos de forma adequada.

Diante dos resultados pode-se perceber que o tema proposto é de grande importância para todos e por meio deste é possível entender e analisar que a administração do tempo, tem sim suas grandes vantagens diante da produtividade no trabalho. É importante garantir um prazo determinado para as atividades a serem executadas e o grau de prioridade para cada tarefa. Assim poderão ser alcançados os resultados esperados pelo próprio profissional como também pela organização.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, F. **O Outlook como ferramenta de produtividade**. São Paulo: Nobel, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria geral da Administração**. Rio de Janeiro: Campus, 1999, Volume 2.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COVEY, S. **Os Sete Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes**. tradução de Celso Nogueira São Paulo: Nova Cultural, 1989.

FONSECA, A.V. Consultora Organizacional. **Gestão do tempo Consulta RH-Coaching e Treinamentos Gerenciais**. Disponível em <http://www.desenvolvimento.gov.br/arquivos/dwnl_1349372089.pdf. 2016>.

Acesso em: 28 set. 2018.

GERENCIAR calendário e contatos no outlook 2016. **Microsoft**, 08 abr.2018. Disponível em: < <https://support.office.com> >. Acesso em: 08 abr.2018.

TORREIRA, R. P. **Segurança Industrial e Saúde**. São Paulo: MCT, 1997.

QUINELLO, R., & NICOLETTI, J. R. (2006). **Gestão de facilidades**. São Paulo: Novatec Editora.

8 – O que mais consome seu tempo no dia-a-dia?

E-mail Excesso de informações. Falta de planejamento.

Interrupções diversas. Telefonemas. Não sabe. Não opinou.

9 – Qual sua principal deficiência na sua gestão do tempo?

Planejamento. Definir prioridades. Dificuldade em delegar.

Dificuldade de organização Não sabe. Não opinou.

10 – Você costuma fazer várias coisas ao mesmo tempo deixando algumas delas inacabadas?

Sempre. Às vezes. Nunca. Não sabe. Não opinou.

11 – Como você avalia a entrega de suas atividades levando-se em conta a qualidade e prazos?

Ótima. Boa. Regular. Não sabe. Não opinou.

12 – No final do dia você analisa seu tempo comparando o que foi previsto e o que foi realmente realizado?

Sempre. Às vezes. Nunca. Não sabe. Não Opinou.

13 – Você tem o costume de criar anotações na agenda e planejar suas atividades?

Sempre. Às vezes. Nunca. Não sabe. Não Opinou.

14 – Qual tipo de agenda é utilizada no seu dia a dia

Agenda digital . Agenda de papel. Não utiliza agenda.

15 – Você utiliza alguma das ferramentas disponibilizadas por parte da organização para planejar suas atividades diária, semanal, mensal?

Software agenda Outlook. Software Agenda Comercial. Nenhuma.