

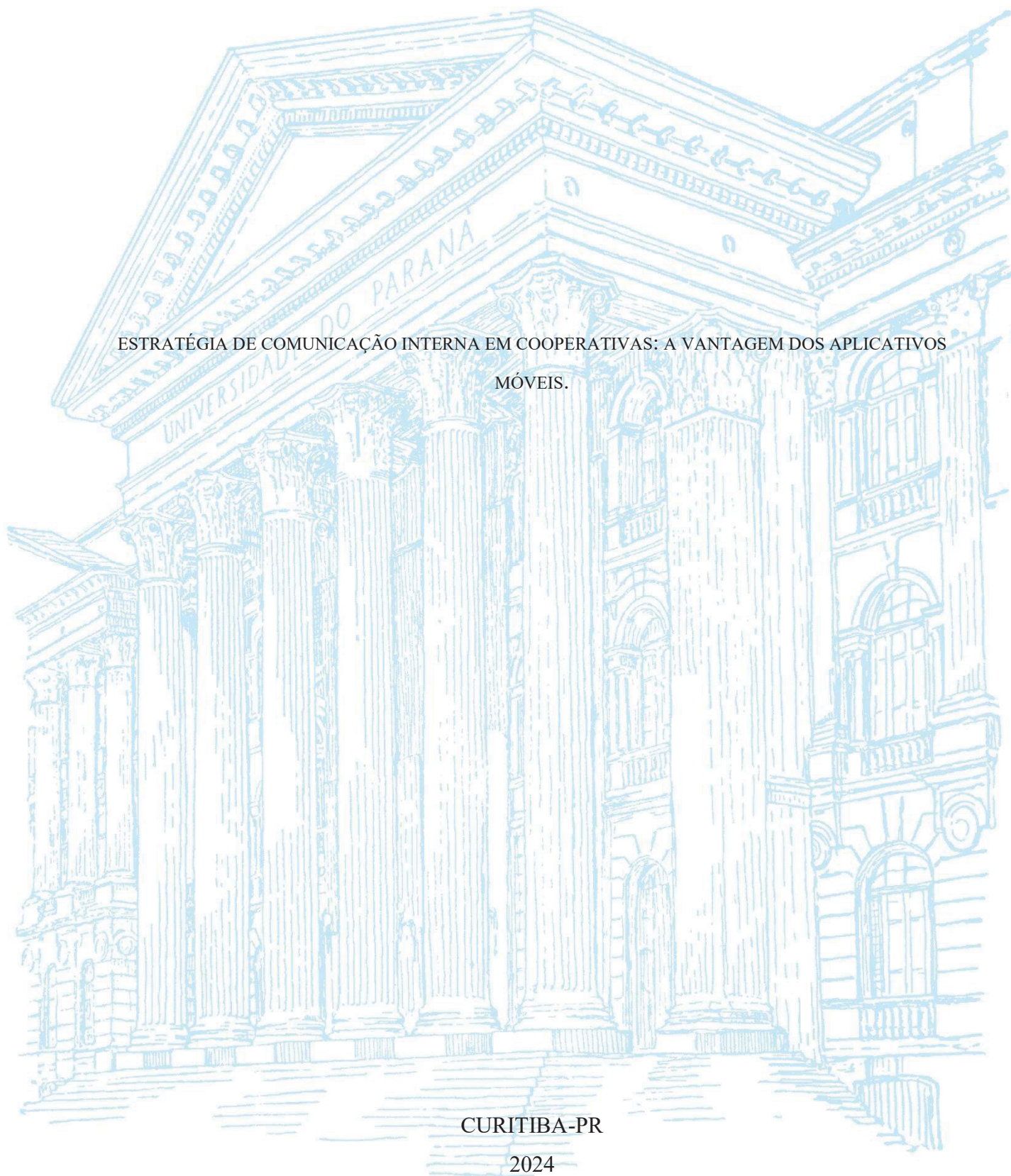
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FERNANDO ACCO VALCARENGHI

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM COOPERATIVAS: A VANTAGEM DOS APLICATIVOS
MÓVEIS.

CURITIBA-PR

2024



FERNANDO ACCO VALCARENGHI

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM COOPERATIVAS: A VANTAGEM DOS APLICATIVOS
MÓVEIS.

Trabalho apresentado como requisito parcial à obtenção
do título de Especialista, Curso de MBA em Gestão de
Talentos e Comportamento Humano do Setor de Ciências
Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Abib

CURITIBA-PR

2024

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso investiga o desenvolvimento de um aplicativo de comunicação interna com o objetivo de melhorar a troca de informações e a interação entre colaboradores em uma organização. A proposta surgiu para enfrentar problemas recorrentes em ambientes corporativos, como a dispersão de informações e a falta de clareza em comunicados. O aplicativo centraliza as comunicações em uma única plataforma, facilitando o envio de notificações, a consulta de agendas, a troca de mensagens e o compartilhamento de documentos de forma eficiente. Entre suas principais funcionalidades, destacam-se as notificações em tempo real, o chat interno, e a integração com outras ferramentas corporativas, projetadas para aumentar a eficiência e o engajamento dos colaboradores. O trabalho também discute as etapas de implementação, incluindo análise de custos e viabilidade, e aborda os desafios enfrentados durante o desenvolvimento, como a resistência à adoção de novas tecnologias e a adaptação às diversas necessidades dos usuários. Por fim, são propostas estratégias para superar esses desafios e garantir uma implementação bem-sucedida do aplicativo no cotidiano organizacional.

Palavras-chave: Comunicação interna, aplicativo corporativo, integração de sistemas.

ABSTRACT

This thesis explores the development of an internal communication app with the aim of improving information exchange and interaction among employees within an organization. The project was motivated by the need to overcome common challenges in corporate environments, such as information dispersion, unclear communications, and difficulty accessing important documents. The proposed app centralizes communication on a single platform, allowing for the quick and organized distribution of announcements, schedule consultation, messaging, and document sharing. Additionally, the app offers specific features such as real-time notifications, internal chat, and integration with other corporate tools, aimed at increasing employee efficiency and engagement. Finally, the thesis addresses the necessary steps for app implementation, including cost analysis and project feasibility. The main challenges faced during development are also discussed, such as adapting to the diverse needs of employees, resistance to adopting new technologies, and possible difficulties in integrating with existing systems. The study proposes strategies to overcome these obstacles, ensuring the successful implementation of the app into the organizational routine.

Keywords: Corporate communication. Cooperative. Application. Employee engagement.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	6
1.2 Objetivo Geral do trabalho:	7
1.3 Objetivos específicos do trabalho:	7
1.4 Justificativas do objetivo:	7
2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	8
2.1 Descrição geral da cooperativa.....	8
3.4 – Viabilidade Econômico-Financeira:	15
3.5 - Resultados esperados:	15
3.6 - - Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas:	16
3.6.1 - Riscos Esperados	16
3.6.2 - Medidas Preventivas	16

1. INTRODUÇÃO

A comunicação que uma empresa utiliza tem grande relação com seus resultados alcançados é através desta disponibilização de informações que são construídas as suas estratégias, facilitando a tomada de decisões. Segundo Deetz e Kersten (1983,p.155), a função da comunicação é contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais.

É exatamente a comunicação entre os elementos que faz do seu conjunto uma organização e não elementos à parte, isolados e desorganizados. É uma ferramenta dentro das organizações, um instrumento que pode melhorar o processo de gerenciamento de um determinado empreendimento. Para Berlo (2003) uma organização de qualquer espécie só é possível por meio da comunicação.

Para Deetz (2010), a comunicação é uma ferramenta das atividades organizacionais, fundamental para estas produzirem e sobreviverem. Considera que, no processo da comunicação, se transmitem significados e informações e se geram os efeitos da mensagem.

A comunicação organizacional é, para Kreps (1990), o processo através do qual os membros de uma organização reúnem informações pertinentes sobre esta e sobre as mudanças que ocorrem no seu interior, e a fazem circular endógena e exogenamente. A comunicação permite a criação e partilha de informações, que lhes dão capacidade de cooperarem e de se organizarem.

Organização e comunicação constituem processos e relacionamentos, sendo a linguagem constituinte fundamental, visto que ela cria, por meio das pessoas, uma realidade. Essa mesma realidade sofre alterações, pois as situações são recriadas a cada mudança de contexto.

Tem como objetivo tornar uma ideia comum para todos os colaboradores de uma empresa, assim cada empresa deve avaliar qual o melhor meio de comunicação para sua realidade, seja, e-mails, murais, jornais internos, etc. Visto que a comunicação das organizações é, por si só, complexa, não só pela quantidade e diversidade de intervenientes que engloba mas também pela variedade de dimensões associadas na relação entre a comunicação e a organização, compreende-se que a comunicação das organizações deve ser ordenada e respeitar critérios pela mesma razão que deve ser estratégica: para que seja eficaz.

Com o avanço da tecnologia de informação, tem aumentado a procura e uso de softwares e aplicativos que melhoram a comunicação corporativa e os processos de trabalho, com o objetivo de aumentar a produtividade e a competitividade das empresas.

A adoção de tecnologias móveis pelas organizações facilita a interação com seus diferentes públicos, como clientes, colaboradores, fornecedores ou acionistas, obtendo maior agilidade e produtividade (MACHADO; FREITAS, 2009).

1.2 Objetivo Geral do trabalho:

Identificar oportunidades para aprimorar a comunicação interna propondo o desenvolvimento de um aplicativo para a comunicação estratégica e integrada de todos os colaboradores da cooperativa.

1.3 Objetivos específicos do trabalho:

Para alcançar o objetivo geral, alguns objetivos específicos foram desenhados:

1. Mapear as principais falhas no processo de comunicação;
2. Analisar as principais ferramentas e práticas do mercado
3. Elaborar os requisitos do aplicativo.
4. Testar seu conceito internamente.

1.4 Justificativas do objetivo:

Nos últimos anos, devido ao esforço contínuo para aumentar a produtividade e a qualidade, a comunicação interna tem ganhado maior valorização nas empresas. A comunicação interna é uma ferramenta estratégica essencial para alinhar os interesses dos colaboradores e da empresa. Ela estimula o diálogo, a troca de informações e experiências, e a participação de todos os níveis hierárquicos. Além disso, contribui significativamente para a melhoria do clima organizacional. (MENAN, 2009).

Além disso, globalmente, as empresas têm adotado práticas mais sustentáveis, visando tanto a preservação do meio ambiente quanto a redução de despesas financeiras. O uso de papel

tem diminuído significativamente, pois, com a Internet e a facilidade dos e-mails, a necessidade de imprimir documentos ou boletos tornou-se cada vez menor. (GAZETA, 2021)

Com a soma dessas duas tendências, identificamos a importância da utilização de um aplicativo de comunicação que pode trazer agilidade à, permitindo uma rápida transmissão de informações à uma cooperativa com mais de 14 mil funcionários. Com isso reduz o tempo gasto em trocas de e-mails ou telefonemas, permitindo que os funcionários se concentrem em tarefas mais importantes, além de minimizar possíveis mal-entendidos ou atrasos.

Outro benefício significativo do uso de um aplicativo de comunicação é a possibilidade de ter todas as informações na palma da mão. Permitindo o armazenamento e fácil acesso a informações retroativas, facilitando o gerenciamento e a consulta de dados importantes.

2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

2.1 Descrição geral da cooperativa

C.Vale Cooperativa Agroindustrial – Sua origem foi no município de Palotina fundada no ano 1963 por 24 produtores com o nome de Campal (Cooperativa Palotinese). Em 1974 ocorreram as primeiras expansões para outros municípios da região oeste do PR e a mudança da Razão Social para Coopervale (Cooperativa Do Vale do Piquiri).

No ano 1981 ocorreram as expansões para o Mato Grosso na incorporação de Cooperativas em Diamantino e Nova Mutum, este marca o início da expansão da Cooperativa para outros Estados. A próxima expansão o objetivo da Cooperativa era buscar a produção de sementes de soja e trigo de qualidade marcou a ida para SC em Abelardo Luz e Faxinal dos Guedes.

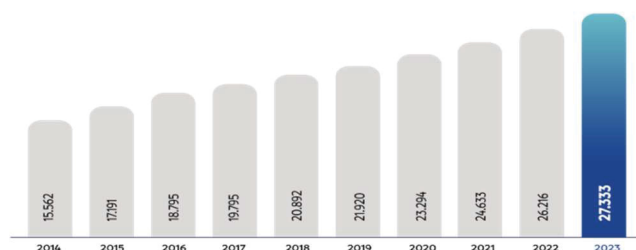
Na década de 90 marcou o plano de modernização e diversificação das atividades da Cooperativa, em 1997 inaugurou o complexo industrial com a planta de abate de frangos. Já na sequência 1998 marca o início das atividades no país vizinho Paraguai as atividades de insumos e grãos.

No ano 2001 marca o início das atividades em Mato Grosso do Sul buscando atender os Cooperados que saíram da Região Oeste do PR para ampliação das áreas agrícolas. Nesta

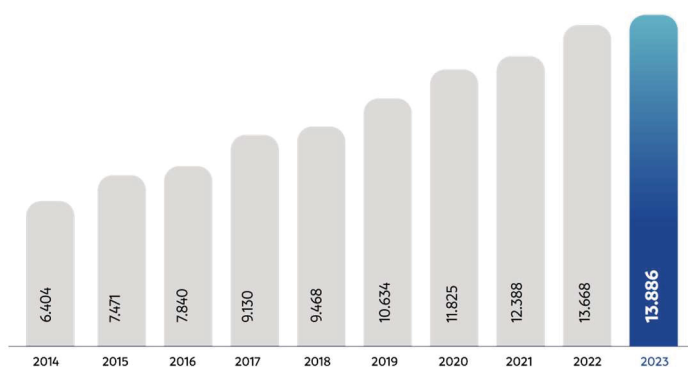
década foi alterada a razão social de Coopervale para C.Vale (Abreviação de Cooperativa do Vale do Piqueri). Ainda dentro desta década a Cooperativa incorpora a Coopermibra e amplia dentro do PR sua área de ação.

Em 2015 a Cooperativa expande para o Rio Grande do Sul com a Compra da Marasca marcando o retorno para as origens dos fundadores da Cooperativa. Após este período ocorreram as incorporações dentro do Paraná de 2 Cooperativas Agropar e Coootol. No ano de 2023 a Cooperativa comemora o aniversário de 60 anos inaugurando a Esmagadora de soja um antigo sonho dos Cooperados.

Evolução do quadro de associados



Evolução do quadro de funcionários





A Cooperativa C.Vale possui 139 unidades de Insumos e Grãos, rede Supermercados, serviços agropecuários, lojas agropecuárias, transportadora, postos de Combustíveis, Complexo Industrial de Abate de frangos e peixes, esmagadora de soja e amidonaria. Além de participar das Cooperativas Centrais Frimesa (Leite e Suínos) e Cotriguaçu (Moinho de trigo e Logística/Portos) onde fortalece a força do Cooperativismo.

Hoje a C.Vale é a 2º maior Cooperativa singular do Brasil.

2.2 Diagnóstico da situação-problema

Foi realizado um levantamento com 28 pessoas de um dos setores da Cooperativa sobre o clima organizacional. Ao realizar-se a pesquisa, verificou-se que um dos apontamentos dos colaboradores, está diretamente ligada com a Comunicação Interna, onde a mesma possui alguns gargalos que precisam ser ajustados conforme necessidade dos setores e atividades.

Segundo a pesquisa realizada, a comunicação interna tem se mostrado ineficiente, causando uma série de problemas operacionais e de gestão que afetam a produtividade e o clima organizacional. Com isso alguns sintomas são sentidos pela Cooperativa em seu dia a dia, como: falha na disseminação de informações, retrabalho, baixa moral e motivação, atrasos em projetos, e desalinhamento de objetivos. Que são reflexos de canais de comunicação ineficientes, falta de treinamento, a cultura organizacional, estrutura de comunicação fragmentada, processos de Feedback ineficientes.

Os problemas de comunicação interna são multifacetados e têm um impacto negativo significativo em várias áreas da organização. Abordar essas questões requer uma análise aprofundada das causas subjacentes e a implementação de soluções eficazes para melhorar a disseminação de informações, a clareza na comunicação e a transparência em todos os níveis da empresa.

3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 – Desenvolvimento da proposta:

Junto ao grupo foi identificado os seguintes problemas: falhas que hoje existem nas comunicações das gestões administrativas dos setores da cooperativa, sendo elas a indústria, administração central e unidades.

Apontamentos da indústria: falhas na comunicação entre funcionários e a administração central, resultando em mal-entendidos e processos ineficientes.

Apontamentos na Administração Central: dificuldades na transmissão de informações entre os setores, causando falta de alinhamento.

Apontamentos das unidades de insumos e grãos: problemas na comunicação entre unidades e administração central, levando a inconsistências na execução de tarefas e implementação de políticas.

Para os problemas citados acima, tivemos a ideia de implementar um canal oficial através de um aplicativo de comunicação dentro da empresa, assim aprimorando ainda mais a comunicação entre os departamentos, diretorias e unidades, evitando assim a falha na comunicação entre as equipes bem como uma comunicação não oficial entre as equipes.

Com a implantação do aplicativo corporativo o colaborador poderá, em tempo real, tirar dúvidas recorrentes a execução de tarefas, acompanhar respostas aos questionamentos e responder a questões pertinentes a sua atividade.

Preconizamos que através dessa implantação será benéfico para os colaboradores, refletindo diretamente “na ponta”, no atendimento ao cliente, que terá uma atenção mais voltada as suas necessidades em menor tempo de resposta.

Para o surgimento da ideia, levamos em consideração as sugestões e reclamações pautadas na pesquisa com os colaboradores, e para sua efetivação consideramos riscos de sua aplicação, em especial no âmbito financeiro (aprovações da diretoria) e a não aderência do aplicativo pelos próprios colaboradores.

3.2 - Plano de implantação:

Para a operacionalização deste projeto, foram elaboradas ações detalhadas para o planejamento, execução e acompanhamento da solução, assegurando uma implementação eficiente e eficaz. A primeira etapa será o levantamento detalhado das demandas e necessidades dos funcionários em relação à comunicação interna. Esse processo envolve a condução de uma pesquisa de satisfação, para capturar as opiniões e percepções dos colaboradores sobre os canais e métodos de comunicação atuais. A pesquisa busca identificar áreas de melhoria e oportunidades para aprimorar a eficácia da comunicação dentro da organização, garantindo que todos os funcionários se sintam ouvidos e suas necessidades atendidas. A equipe responsável por esta atividade será o RH.

Na segunda etapa, também será de responsabilidade do RH, realizando um levantamento de informações do mercado sobre a utilização de aplicativos para comunicação interna. Esse processo envolve a condução de um benchmarking com cooperativas, permitindo comparar e identificar as melhores práticas adotadas por essas organizações.

A terceira etapa será levantar fornecedores e orçamentos para aplicativos de comunicação interna. Para isso, está realizando uma pesquisa detalhada de empresas especializadas nesse segmento, visando identificar as melhores opções disponíveis no mercado, sendo esta etapa, de responsabilidade da equipe de TI.

Na quarta etapa o RH precisa apresentar à diretoria um projeto de aplicativo de comunicação, visando a aprovação da demanda e dos valores necessários. Para isso, vão apresentar informações detalhadas e identificar necessidades específicas para melhorar a comunicação interna da organização.

Na quinta etapa, a equipe de TI está encarregada de contratar uma consultoria para desenvolver as funcionalidades do aplicativo de comunicação. Para isso, a equipe avalia orçamentos e a viabilidade do projeto, garantindo a escolha da melhor solução para atender às necessidades da organização.

Em sexto, a equipe de RH é responsável por prestar suporte à consultoria durante o desenvolvimento do aplicativo de comunicação. Isso inclui fornecer informações relevantes sobre os funcionários, como dados de cadastro, para que possam ser inseridos no aplicativo, sempre respeitando as diretrizes da LGPD.

No sétimo passo a equipe de auditoria é responsável por realizar uma análise minuciosa das informações armazenadas e exibidas no aplicativo. Esse processo inclui a validação das informações para garantir que estejam precisas, atualizadas e em total conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A equipe deve assegurar que todos os dados pessoais dos usuários sejam protegidos e que o aplicativo atenda aos requisitos legais de privacidade e segurança. Além disso, a equipe de auditoria identificará quaisquer inconsistências ou áreas de risco e recomendará as medidas corretivas necessárias para manter a integridade e a conformidade do sistema.

Durante a oitava fase a equipe da ASQTC é responsável pelo planejamento das estratégias de comunicação, incluindo a programação das informações que serão compartilhadas no aplicativo. Este processo envolve a definição de um cronograma detalhado para a publicação e disseminação de conteúdos, assegurando que as mensagens sejam claras, pertinentes e alinhadas com os objetivos da organização.

Na nova fase do processo a equipe da ASQTC é responsável por monitorar a comunicação escrita e visual do aplicativo, garantindo que esteja em conformidade com as diretrizes de formatação da C.Vale. Isso envolve a revisão e ajuste dos conteúdos e design para assegurar consistência, clareza e alinhamento com os padrões estabelecidos pela cooperativa.

No décimo estágio a equipe de TI é responsável pelo lançamento piloto do aplicativo, que será realizado selecionando uma região específica para o teste. Este lançamento permitirá avaliar o desempenho e a funcionalidade do aplicativo em um ambiente controlado antes da implementação completa.

Na décima primeira etapa, será o lançamento oficial do aplicativo. O processo envolverá a disponibilização do aplicativo para todos os colaboradores e a apresentação da ferramenta em uma reunião via Teams, onde serão detalhadas suas funcionalidades e benefícios. Nesta etapa fica à frente a equipe de TI e da ASQTC.

Ao chegar à décima segunda etapa, a Universidade Corporativa é responsável pelo treinamento dos usuários do aplicativo. Este processo incluirá a apresentação detalhada das funcionalidades do aplicativo e orientações específicas sobre como acessar e utilizar a ferramenta de forma eficaz

3.3 - Recursos:

RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO		
Aquisição da plataforma	R\$	150.000,00
Salários dos consultores	R\$	144.000,00
Custo funcionários envolvidos no processo	R\$	44.352,00
Total Implantação	R\$	338.352,00

Os valores acima foram calculados seguindo os seguintes parâmetros:

Tempo de implantação: **12 meses**

Aquisição da plataforma – valores de mercado após Benchmarking com empresas e cooperativas para o aplicativo com maior abrangência e que atendessem as necessidades pontuadas.

Salários dos consultores – Salário de 1 consultor no valor de R\$ 12.000,00 mensal.

Custo de funcionários envolvidos no processo:

Custo funcionário C.Vale salário/hora		
Função	Carga horária	Valor
Gerente	240	R\$ 13.440,00
Analistas	1104	R\$ 30.912,00
Total	1344	R\$ 44.352,00

Custo fixo após implantação – R\$ 5.000,00 mensais para manutenções e suporte.

3.4 – Viabilidade Econômico-Financeira:

A implementação de um software dedicado para melhorar a comunicação interna da cooperativa é uma iniciativa promissora e estratégica. A necessidade de abordar as falhas atuais na comunicação entre a indústria, a administração central e as unidades são evidentes. A proposta apresenta um plano abrangente que não só visa resolver os problemas identificados, mas também alavancar o potencial de crescimento e eficiência da cooperativa.

Aspectos que podemos considerar como positivos: O envolvimento de uma equipe de TI dedicada e consultores externos experientes garante que o projeto será bem estruturado e executado com profissionalismo. Esse investimento inicial em expertise é crucial para o sucesso a longo prazo. A escolha de servidores confiáveis e a atenção à segurança dos dados conforme a LGPD demonstram um compromisso com a robustez e a conformidade legal, essenciais para qualquer sistema de TI moderno.

Os aspectos que devemos considerar em relação aos custos: Com o orçamento de desenvolvimento variando de R\$ 40.000,00 a R\$ 400.000,00, é essencial uma gestão rigorosa dos custos e prazos para evitar desvios que possam comprometer o projeto. Manter o controle sobre a manutenção e suporte também será crucial para garantir a sustentabilidade a longo prazo. E após todos os custos levantados do projeto acreditamos que sim o projeto pode ser viabilizado, pois a empresa só tem a ganhar com a capacitação de seus colaboradores, e incluir uma melhor comunicação em sua cultura.

3.5 - Resultados esperados:

- Melhoria na troca de informações entre departamentos, reduzindo falhas de comunicação, visando respostas mais rápidas e maior segurança da informação.
- Acesso a informações de forma ágil e rápida, sendo transmitida simultaneamente entre os colaboradores e com a possibilidade de acesso em qualquer lugar
- Redução de conflitos entre os colaboradores na execução do processo devido a clareza na informação.
- Agilidade e atendimento personalizado ao cliente, visando satisfação dos mesmos e alcance dos resultados e metas propostos pela cooperativa.

3.6 - - Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas:

3.6.1 - Riscos Esperados

- Perca da cultura organizacional devido a perda de valores, regras ou condutas estipuladas pela cooperativa, além de possível resistência a mudanças.
- Falhas na implantação e possíveis erros de integração com sistemas existentes.

3.6.2 - Medidas Preventivas

- Realizar uma análise detalhada da infraestrutura de TI existente para identificar possíveis pontos de integração e conflitos.
- Testes de integração extensivo antes da implantação.
- Garantir que a infraestrutura de servidores e rede seja adequada para suportar a carga esperada.

4. CONCLUSÃO

O desenvolvimento de um aplicativo de comunicação interna para a C.Vale Cooperativa Agroindustrial surge como uma solução estratégica para os desafios identificados ao longo deste trabalho. A análise revelou que a comunicação interna da cooperativa, embora essencial para o bom funcionamento das operações, enfrenta gargalos significativos que impactam a produtividade, a moral dos colaboradores e a eficiência geral da organização.

A proposta de implementação de um aplicativo móvel tem o potencial de centralizar e simplificar a troca de informações, além de promover uma comunicação mais clara e imediata entre todos os níveis hierárquicos. A capacidade de enviar notificações em tempo real, compartilhar documentos e manter um canal de comunicação constante e acessível contribui para a redução de retrabalho, mal-entendidos e atrasos na execução de tarefas.

A viabilidade econômica do projeto foi cuidadosamente analisada, destacando-se como um investimento necessário para alinhar as práticas de comunicação da cooperativa às demandas contemporâneas de agilidade e integração. Além disso, as medidas preventivas sugeridas, como a avaliação minuciosa da infraestrutura de TI e os testes de integração, são essenciais para garantir o sucesso da implantação e minimizar os riscos associados à adoção de novas tecnologias.

Em continuidade a este estudo, recomenda-se monitorar o uso do aplicativo após sua implementação, para identificar possíveis melhorias e adaptações necessárias. Além disso, explorar a possibilidade de integrar o aplicativo com outras ferramentas corporativas e expandir suas funcionalidades conforme as necessidades da cooperativa evoluem. Por fim, a capacitação contínua dos colaboradores para o uso eficaz da ferramenta deve ser uma prioridade, garantindo que todos os benefícios previstos sejam plenamente alcançados.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A GAZETA. Política sustentável: Empresa cria projeto para reduzir o uso de papel. A Gazeta, outubro de 2021. Disponível em: <https://www.agazeta.com.br/especial-publicitario/benevix/politica-sustentavel-empresa-cria-projeto-para-reduzir-o-uso-de-papel-1021>. Acesso em: 13 jun. 2024.

MACEDO, A. S.; SOUSA, D. N.; AMODEO, N. B. P. O papel da comunicação na articulação dos diferentes níveis de organização no modelo central-singular de cooperativas. Bahia Análise & Dados, v. 23, p. 89-105, 2013.

MENAN, Marcela Grubisich. A importância da comunicação interna nas organizações. Revista S@ber, Londrina, v. 5, n. 1, 2009. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/index.php?vol=6>. Acesso em: 13 jun. 2024.

SCHMITZ, V. R. Comunicação nas cooperativas: seus diferentes públicos e instrumentos. In: SCHNEIDER, J. O. (Org.). Educação cooperativa e suas práticas. Brasília: Unisinos, p. 195-205, 2003.