

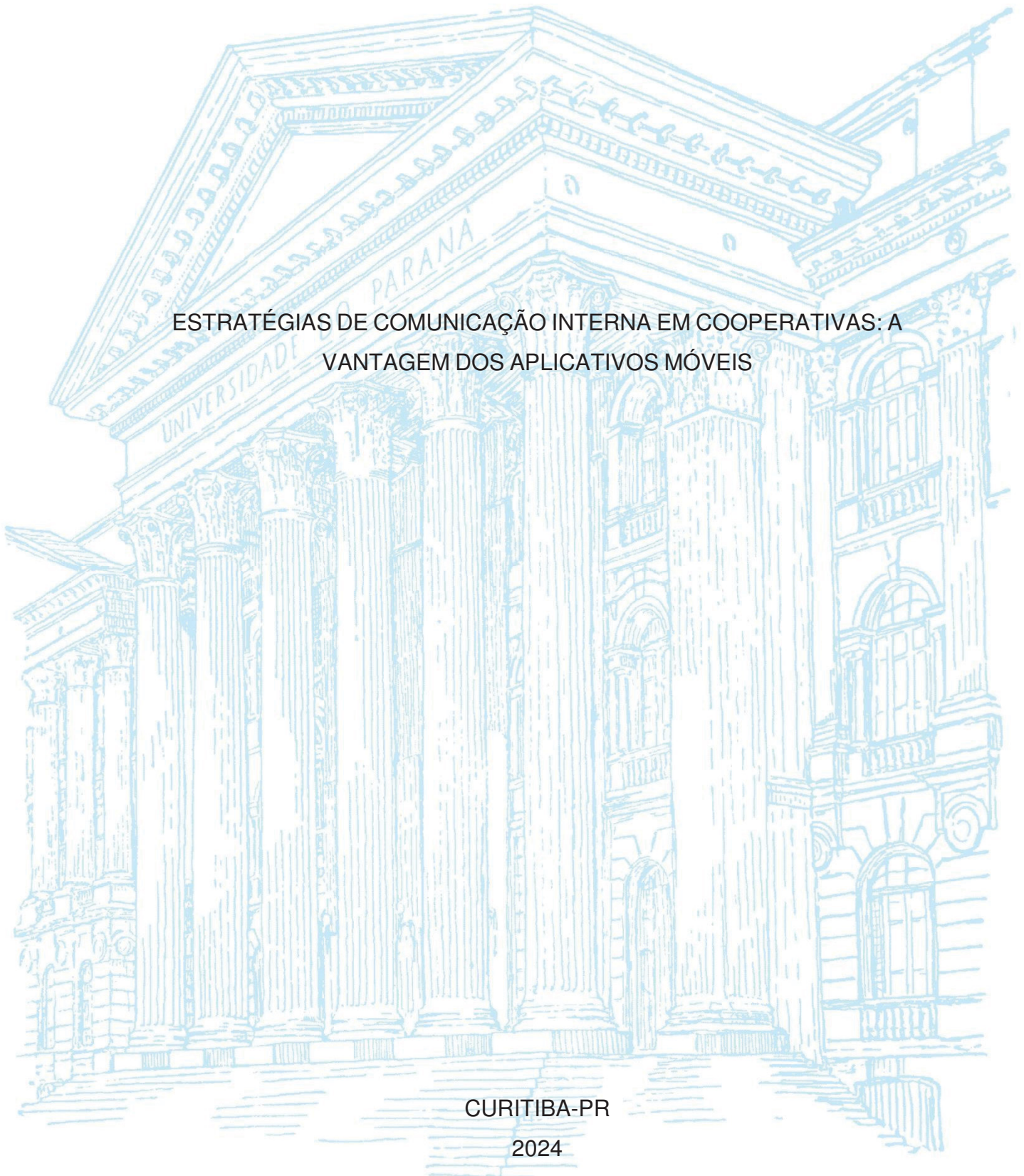
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

GABRIELA BUCALÃO PATEL

ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA EM COOPERATIVAS: A
VANTAGEM DOS APLICATIVOS MÓVEIS

CURITIBA-PR

2024



GABRIELA BUCALÃO PATEL

ESTRATÉGIAS 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

Nos últimos anos, a comunicação interna tem se tornado cada vez mais valorizada nas empresas como uma ferramenta estratégica para alinhar interesses e melhorar o clima organizacional, promovendo o diálogo e a participação em todos os níveis. Paralelamente, a adoção de práticas mais sustentáveis, como a redução do uso de papel, tem sido impulsionada pelo avanço da tecnologia e a disseminação de e-mails. Juntas, essas tendências destacam a importância de utilizar um aplicativo de comunicação para agilizar a transmissão de informações em grandes organizações, como cooperativas, melhorando a eficiência, minimizando mal-entendidos, e facilitando o acesso a dados importantes. Essa pesquisa informada neste trabalho, uma pesquisa realizada com um setor da Cooperativa, C.Vale revelou que a comunicação interna é um ponto crítico, apresentando gargalos que impactam negativamente a produtividade e o clima organizacional. Os problemas identificados incluem falhas na disseminação de informações, retrabalho, baixa moral, atrasos em projetos e desalinhamento de objetivos. Esses problemas são atribuídos a canais de comunicação ineficientes, falta de treinamento, cultura organizacional inadequada, estrutura de comunicação fragmentada e processos de feedback ineficazes. Para melhorar a comunicação interna, é necessário analisar profundamente as causas e implementar soluções que aumentem a clareza, transparência e eficiência na disseminação de informações em todos os níveis da empresa.

Palavras-chave: Comunicação. Ferramenta. Diálogo. Informação.

ABSTRACT

In recent years, internal communication has become increasingly valued in companies as a strategic tool to align interests and improve the organizational climate, promoting dialogue and participation at all levels. At the same time, the adoption of more sustainable practices, such as reducing the use of paper, has been driven by the advancement of technology and the dissemination of e-mails. Together, these trends highlight the importance of using a communications app to speed the transmission of information in large organizations, such as cooperatives, improving efficiency, minimizing misunderstandings, and facilitating access to important data. This research informed in this work, a research carried out with a sector of the Cooperative, C.Vale, revealed that internal communication is a critical point, presenting bottlenecks that negatively impact productivity and the organizational climate. Problems identified include failures in information dissemination, rework, low morale, project delays and misalignment of objectives. These problems are attributed to inefficient communication channels, lack of training, inadequate organizational culture, fragmented communication structure and ineffective feedback processes. To improve internal communication, it is necessary to deeply analyze the causes and implement solutions that increase clarity, transparency and efficiency in the dissemination of information at all levels of the company.

Keywords: Communication. Tool. Dialogue. Information.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
1.1		6
1.2		7
1.2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO:	8
1.3	JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO:	8
2		9
2.1	DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	9
2.2	DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	11
3		12
3.1	DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA:	12
3.2	PLANO DE IMPLANTAÇÃO:	12
3.3	RECURSOS:	14
3.4	VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA:	16
	TABELA 3 – VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR	16
3.5	RESULTADOS ESPERADOS:	17
3.6	RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:	18
4	CONCLUSÃO	19
5		19
6		20

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA:

O intuito desse trabalho é discutir melhor como podemos aprimorar a comunicação interna entre setores, departamentos, divisões e até mesmo com os sócios da Cooperativa Agroindustrial C.Vale. A Cooperativa C.Vale conta hoje com cerca de 13 mil colaboradores que estão divididos em vários setores da indústria alimentícia, no ramo agropecuário e conta com cerca de 27 mil associados. Dos mais diferenciados assuntos citados durante uma pesquisa entre a equipe, a comunicação interna é relatada com um dos assuntos com mais dificuldades de se lidar, se tornando então o tema central para essa pesquisa e assim levando o tema para os departamentos em busca de opiniões diretas da equipe.

Uma boa comunicação Interna na Cooperativa C.Vale deve ser a garantia de uma ótima entrega dos colaboradores para os clientes externos e também para os associados. Os colaboradores se tornam a chave que liga o associado aos negócios da cooperativa e aquele que leva até o cliente a experiência de conhecer o negócio da Cooperativa.

A comunicação é um processo de trocas de informações, ideias, operações, o processo de comunicação é essencial para o funcionamento de organizações, no qual ajuda na consolidação do negócio e vem se mostrando cada vez mais importante pois o mercado econômico vem se mostrando cada vez mais exigente.

Quando falamos em comunicação os assuntos que envolvem o tema são inesgotáveis, as pessoas se comunicam por necessidade e todos têm o mesmo objetivo real que chegar a um consenso sobre determinado tema.

As organizações que desejam que a sua marca se torne conhecida, precisam ficar atentas a todas as mudanças do setor, principalmente no comprometimento das pessoas em fazer com que a marca seja divulgada entre a sociedade.

“É essencial que as organizações saibam usar seus ativos de forma estratégica. Esses ativos estão diretamente ligados ao processo de comunicação interna e aos indivíduos que fazem parte desse processo, sendo este um dos meios mais preciosos para atingir uma sustentabilidade a longo prazo. O processo de comunicação interna influencia diretamente as relações entre a organização e seus colaboradores, possibilitando o aproveitamento máximo de seus recursos (HOLA, 2012). Uma comunicação interna eficaz melhora o clima organizacional e aumenta a conscientização nos

colaboradores a respeito da atividade e dos planos da empresa (HOLA, 2012)”
(SINERGIA, Rio Grande, v. 22, n. 2, p. 75-86, jul./dez. 2018)

A comunicação pode se tornar uma ferramenta muito importante dentro das organizações e de grande poder dentro das empresas podendo promover seu equilíbrio. Porém nem sempre a comunicação interna é utilizada com a importância que se tem, no qual o seu mau uso pode prejudicar o negócio das organizações.

O processo de comunicação, como já visto anteriormente, parece ser um processo simples. Entretanto, Ferreira e Malheiros (2016) informam que, às vezes, a pessoa imagina que a maneira de se comunicar será totalmente compreendida por todas as pessoas; porém, na prática, muitas vezes, não é assim que funciona e essa situação é definida como barreira de comunicação. É como uma falha no processo de comunicação, podendo, também, ser reconhecida como ruído, já que dificulta o entendimento de algo. O ruído pode ser causado de diversas formas, como o som da própria natureza física, fisiológica, psicológica e semântica. (SINERGIA, Rio Grande, v. 22, n. 2, p. 75-86, jul./dez. 2018)

A comunicação apesar de parecer simples e complexa, enfrenta vários desafios durante a prática das operações nas organizações. Existem barreiras na comunicação que podem dificultar a compreensão das operações, pretendemos com essa pesquisa melhorar e amenizar as barreiras que fazem com que uma empresa melhore a eficácia da comunicação interna.

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.

1.2.1 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.

1.3 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 Cooatol. No ano de 2023 a Cooperativa comemora o aniversário de 60 anos inaugurando a Esmagadora de soja um antigo sonho dos Cooperados.

FIGURA 1 – EVOLUÇÃO DO QUADRO DE ASSOCIADOS

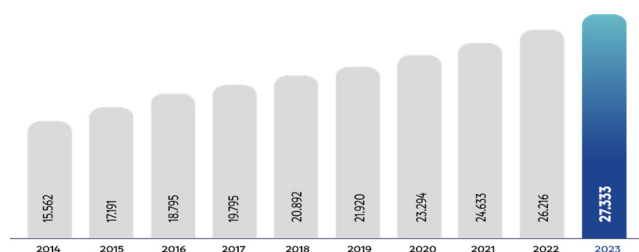
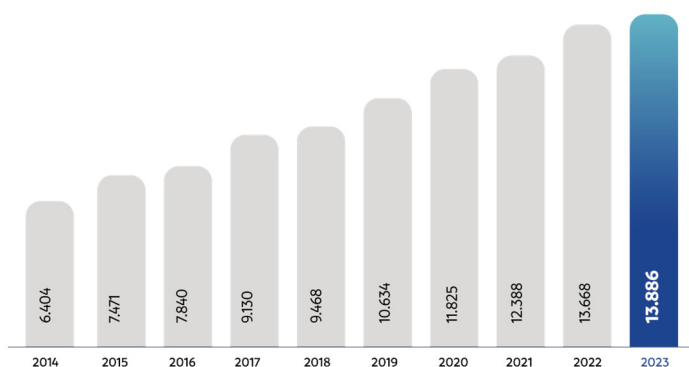


FIGURA 2 – EVOLUÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS



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 da 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. Identificamos que na Indústria há Falhas na comunicação entre funcionários e a administração, resultando em mal-entendidos e processos ineficientes, na Administração Central identificamos: Dificuldades na transmissão de informações entre a administração central e outros setores, causando falta de alinhamento e nas Unidades: Problemas na comunicação entre unidades e administração, levando a inconsistências na execução de tarefas e implementação de políticas.

Para os problemas citado 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 e evitando assim a falha na comunicação entre as equipes ou em uma comunicação não oficial entre as equipes, assim pelo aplicativo o colaborador poderá acompanhar se teve respostas para algum questionamento feito a outro usuário, bem como responder as questões.

Acreditamos que com essa ideia e discussão tanto os Colaboradores quanto os Clientes externos/associados tendem a se beneficiar, por isso para criação desse aplicativo levamos em consideração a opinião dos colaboradores, além disso consideramos riscos de sua aplicação, como riscos financeiros (aprovações da diretoria) e a não aderência do aplicativo pelos próprios colaboradores, assim fizemos propostas de Implementação de workshops regionalizados entre as unidades e administração central para a implementação e a comunicação entre os 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 tenham 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 identificou quaisquer inconsistências ou áreas de risco e

recomendou 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 da 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 inclui a apresentação detalhada das funcionalidades do aplicativo e orientações específicas sobre como acessar e utilizar a ferramenta de forma eficaz.

3.3 RECURSOS:

Para a implantação do aplicativo corporativo, foram realizadas estimativas detalhadas dos custos relacionados a licenças de software, desenvolvimento, manutenção e treinamentos para os usuários. Além disso, foram conduzidas pesquisas de Benchmarking e realizadas entrevistas com os gerentes dos departamentos envolvidos na implementação do sistema, incluindo o Departamento de Tecnologia da Informação (DEPTI), a Assessoria de Qualidade e Comunicação Social (ASQTC) e o Departamento de Recursos Humanos (DERHU). Essas

entrevistas permitiram identificar as informações necessárias e os métodos de comunicação mais eficazes. Em relação ao aspecto tecnológico, verificou-se que a infraestrutura da C.Vale é adequada e atende às necessidades do projeto, com servidores e equipamentos de suporte já instalados. Para o desenvolvimento, foram alocados custos referentes aos recursos humanos, incluindo desenvolvedores, analistas e especialistas em comunicação interna, que dedicarão tempo à execução do projeto.

TABELA 1 – RECURSOS PARA A 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 atendesse as necessidades pontuadas. Salários dos consultores – Salário de 1 consultor no valor de R\$ 12.000,00 mensal. Custo de funcionários envolvidos no processo:

TABELA 2 - CUSTO FUNCIONÁRIO C.VALE SALÁRIO/HORA

Função	Carga Horária	Valor
Gerente	R\$ 240,00	13.440,00
Analistas	R\$ 1.104,00	30.912,00
Total	R\$ 1.344,00	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 é evidente. 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\$200.000,00, 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.

Metas e indicadores propostos:

- 1- Adoção de 85% entre os funcionários, sendo que destes as áreas técnicas e administrativas tenham adesão de 100%.
- 2- Concluir a implantação no prazo de no máximo 1 ano
- 3- Obter índice de satisfação dos funcionários de no mínimo 90% após a implantação
- 4- Redução do tempo de resposta para resolução de problemas no mínimo em 20% nos processos

3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:

Riscos Esperados

Perda 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.

Medidas Preventivas

Realizar uma análise detalhada da infraestrutura de TI existente para identificar possíveis pontos de integração e conflitos.

Testes de integração extensiva antes da implantação.

Garantir que a infraestrutura de servidores e rede seja adequada para suportar a carga esperada.

4 CONCLUSÃO

A implementação do aplicativo de comunicação interna na cooperativa apresenta-se como uma solução concreta e bem estruturada para enfrentar as falhas de comunicação identificadas entre os departamentos. Com um plano detalhado, que abrange desde a identificação de demandas até a fase de treinamento, o projeto demonstra um compromisso com a melhoria contínua e a eficiência operacional.

O envolvimento de diversas equipes especializadas e a consideração de riscos, como a não aderência ao aplicativo e os custos financeiros, reforçam a seriedade da iniciativa. Além disso, a realização de benchmarking e a adequação da infraestrutura tecnológica indicam que o projeto está bem fundamentado e que pode ser avaliado futuramente para uma implementação na prática.

Ao longo do processo, o foco na conformidade com a LGPD e a preocupação em manter a consistência na comunicação visual e escrita demonstram o cuidado com a qualidade e a segurança das informações. A implementação de um lançamento piloto, seguido de um treinamento abrangente para os colaboradores, assegura que a transição para o novo sistema ocorra de forma suave e eficaz.

Em termos de viabilidade econômico-financeira, a análise criteriosa dos custos e o envolvimento de profissionais qualificados garantem que o projeto seja viável e sustentável a longo prazo. A expectativa é que, com a adoção desse aplicativo, a comunicação interna da cooperativa seja significativamente aprimorada, beneficiando tanto os colaboradores quanto os clientes externos e associados.

Os benefícios esperados, como a melhoria na troca de informações, a redução de conflitos e o aumento na satisfação dos clientes, mostram o potencial significativo que o aplicativo tem para transformar a cultura organizacional e o desempenho da cooperativa. Com metas claras e indicadores definidos, o projeto tem uma base sólida para alcançar seus objetivos e trazer resultados positivos a curto e longo prazo.

Assim, a conclusão é que a viabilidade econômica e estratégica do projeto é evidente, e a cooperativa está posicionada para colher os frutos de uma comunicação interna mais eficaz e colaborativa, beneficiando tanto os colaboradores quanto os clientes e associados.

REFERÊNCIAS

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.

FERREIRA, M. P.; MALHEIROS, T. M. **Uma análise do processo de comunicação interna da cooperativa de crédito CRESOL**. SINERGIA, Rio Grande, v. 22, n. 2, p. 75-86, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/sinergia/article/view/8241/5530>. Acesso em: 16 jun. 2024

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.

ANEXOS

ANEXO 1 – TABELA 3.2 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO

PLANO DE AÇÃO DO PROJETO INTEGRADOR				
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: Comunicação Interna				Elaborado em: 24/04/2024
SOLUÇÃO PROPOSTA: Desenvolver Aplicativo <u>C.Vale</u> (Funcionários)				
O QUE?	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUEM?
Levantamento das demandas/necessidades dos funcionários.	Pesquisa de satisfação com os funcionários, buscando levantar as demandas/necessidades.	1	RH	Analista do RH
Levantamento de informações do mercado	Benchmarking com cooperativas	2		
Levantar fornecedores e orçamentos	Pesquisar empresas desse segmento	3	<u>T.I</u>	Gerente
Apresentar o projeto do aplicativo para a diretoria, visando aprovação da demanda e valores.	Levantar informações e necessidades, para melhorar a comunicação.	4	RH	Gerente
Contratar a consultoria para desenvolver as funcionalidades do aplicativo	Avaliar orçamentos e a viabilidade do projeto.	5	Departamento de TI	Supervisor da TI
Prestar suporte a consultoria.	fornecer informações de funcionários, (dados de cadastro), para inserir no aplicativo.	6	RH	Encarregado do RH

Analisar as informações contidas no aplicativo.	Validar as informações expostas, buscando estar em conformidade com LGPD.	7	Auditoria	Auditor
Plano de comunicação	Planejar a programação das informações compartilhadas no aplicativo	8	ASQTC	Gerente e Analista
Acompanhar a comunicação escrita e visual do App	Utilizar as diretrizes de formatação da <u>C.Vale.</u>	9	ASQTC	Gerente da ASQTC
Lançamento piloto do aplicativo	Selecionando uma região para teste	10	TI	Supervisor da TI
Lançar o aplicativo	Disponibilizar o aplicativo para todos, apresentando a ferramenta através de uma reunião via Teams.	11	ASQTC e TI	Gerente e Supervisor
Treinamento dos usuários	Compartilhar informações do aplicativo e realizar as orientações sobre os acessos	12	RH - universidade	Analista