

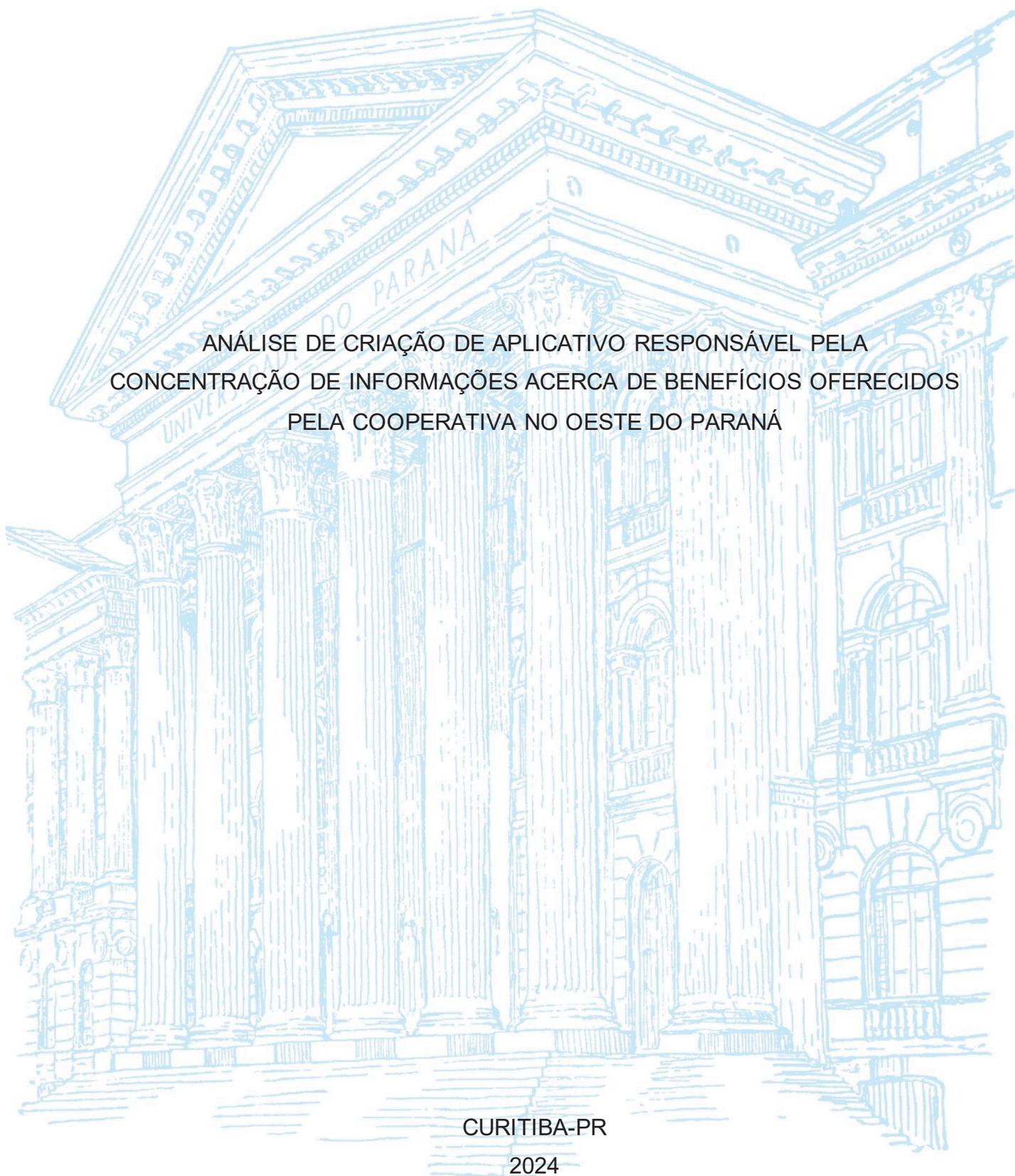
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MATHEUS DOMINGOS DOS SANTOS

ANÁLISE DE CRIAÇÃO DE APLICATIVO RESPONSÁVEL PELA
CONCENTRAÇÃO DE INFORMAÇÕES ACERCA DE BENEFÍCIOS OFERECIDOS
PELA COOPERATIVA NO OESTE DO PARANÁ

CURITIBA-PR

2024



MATHEUS DOMINGOS DOS SANTOS

ANÁLISE DE CRIAÇÃO DE APLICATIVO RESPONSÁVEL PELA
CONCENTRAÇÃO DE INFORMAÇÕES ACERCA DE BENEFÍCIOS OFERECIDOS
PELA COOPERATIVA NO OESTE DO PARANÁ

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

Paralelamente ao desenvolvimento econômico-social e tecnológico dos dispositivos móveis e em conjunto do crescimento na utilização das redes, a informação e sua seletividade tornaram-se fundamentais para as diversas decisões, sejam elas nas competências pessoais, profissionais ou empresariais. Dentro das complexas estruturas organizacionais, a informação percorre longos caminhos de hierarquias até seus usuários, e devido a volumetria de processamento e armazenamento, fez-se necessário um movimento de adequação via legislação abordando quanto aos bancos de dados e tratamento, cita-se a Lei Geral da Proteção dos Dados. Por outro lado, com o crescimento na utilização de dispositivos móveis, nas plantas industriais encontra-se outra demanda no que se refere a disponibilização de informações relativas ao negócio nessas plataformas, demonstrando a necessidade para a integração do usuário. Nesse sentido, o trabalho possui como objetivo geral avaliar a criação de um aplicativo unificando informações relacionadas a benefícios disponíveis de uma cooperativa no oeste do estado do Paraná. Alguns dos benefícios obtidos com essa implantação estão relacionados à acessibilidade, a centralização e a auto instrução nas solicitações, assim como a disponibilização em campo próprio para erros e problemas enfrentados ou sugestões. Para a empresa, destacam-se otimizações de processos internos, redução de custos com atendimentos assim como integração com sistema de gestão interna, a qual viabiliza a estruturação de indicadores e monitoramento do desempenho e volumetria de solicitações, por outro lado o cooperado obtém agilidade em seus atendimentos, resultado da mobilidade.

Palavras-chave: aplicativo; benefício; comunicação; cooperativa.

ABSTRACT

In parallel with the economic, social and technological development of mobile devices and the growth in the use of networks, information and its selectivity have become fundamental for various decisions, whether in personal, professional or business skills. Within complex organizational structures, information travels long paths of hierarchies to its users, and due to the volume of processing and storage, it was necessary to adapt via legislation addressing databases and treatment, such as the General Data Protection Law. On the other hand, with the growth in the use of mobile devices, industrial plants have another demand regarding the provision of business-related information on these platforms, demonstrating the need for user integration. In this sense, the work has the general objective of evaluating the creation of an application unifying information related to benefits available from a cooperative in the west of the state of Paraná. Some of the benefits obtained with this implementation are related to accessibility, centralization and self-instruction in requests, as well as the availability in a specific field for errors and problems faced or suggestions. For the company, the highlights are optimizations of internal processes, reduction of costs with services as well as integration with the internal management system, which enables the structuring of indicators and monitoring of performance and volume of requests. On the other hand, the cooperative member obtains agility in their services, as a result of mobility.

Keywords: application; benefits; communication; cooperative.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	5
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.....	9
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA.....	9
2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	10
3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	12
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	12
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	12
3.3 RECURSOS	13
3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	14
3.5 RESULTADOS ESPERADOS	17
3.6 PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO CORRETIVAS	17
4 CONCLUSÃO.....	20
REFERÊNCIAS	22

1 INTRODUÇÃO

O trabalho objetiva estudar a viabilidade para desenvolvimento de meio responsável pela disponibilização e melhoria na comunicação interna para usuários que desejam conhecer sobre benefícios oferecidos pela cooperativa contratados no complexo industrial.

Conforme evidencia-se em material institucional demonstrativos a C.Vale Cooperativa Agroindustrial soma no final do exercício de 2023 a quantidade de 13.886 funcionários, nos quais, destes, 8.412 atuam no complexo industrial, alguns destes são, abatedouro, e industrialização de aves e abatedouro de peixes localizados no município de Palotina no oeste do estado do Paraná (C.VALE, 2023, p. 18).

Nesse sentido em paralelo a volumetria de funcionários, presume-se a necessidade para uma comunicação eficiente nos meios e eficaz nos resultados, conforme descreve comunicação interna “[...] é sobretudo, a comunicação entre pessoas e para pessoas e, como tal, deve ser transparente, clara e respeitar a diversidade de ideias e opiniões” (AGUIAR *et al.*, 2019, p. 14).

Por outro lado, relembra-se comunicação na pré-história a necessidade física do mensageiro em deslocar-se de ponto A até ponto B, trazendo cartas escritas, e mesmo no século XX, durante os cenários de guerras mundiais o que foi uma restrição para algumas decisões dadas as limitações tecnológicas daquele momento, o que nessa ocasião poderia tornar-se um fator decisivo para a sobrevivência sobre posicionamentos a respeito de ações (FUNSAI, 2022).

Desde lá algumas tecnologias como telégrafo continuamente se desenvolveram, e com o passar dos anos ocorre-se a chegada da era tecnológica com o surgimento da internet e dos computadores, a informação deixou de limitar-se geograficamente, podendo-se enviar além da escrita, áudios, imagens, e comumente utilizadas as chamadas de vídeo em grupos *on-line*, os métodos de aprendizados e entre outros de pontos diferentes sincronizados em segundos, por diversos dispositivos, entre eles e o principal atualmente os móveis, exibindo a comunicação no contexto informacional adequa-se às necessidades do momento em que passa a sociedade (FUNSAI, 2022).

Ademais comunicação na visão de processo por Cordeiro *et al.* (2017, p. 16) descreve “comunicadores trocam, intencionalmente, gestos, palavras, imagens, ou seja, mensagens codificadas, por meio de um canal, gerando certos efeitos”. Observa-

se a comunicação ocorrendo com a obrigação para a existência de um emissor, um receptor e um canal ou método utilizado para transferir/transitar a mensagem, esse não se restringe apenas às palavras.

De outro modo, enquanto na visão de comunicação como uma atividade social refere-se para Cordeiro *et al.* (2017, p. 16) “[...] à medida que os seres humanos dão significados aos acontecimentos do mundo a comunicação está ocorrendo”, nessa ocasião não considerando a obrigação de haver um emissor e ou receptor, mas o fato de provocar definição ao presenciá-los dos eventos cotidianos.

Com orientação para a noção de comunicação do colaborador relaciona França (2013, p. 126), “[...] ao nível de conhecimento que possui sobre a empresa, e implicará diretamente o sucesso ou fracasso da organização, logo percebe-se como são fundamentais a transparência e a prioridade das informações a esses clientes”.

A alternativa proposta é o estudo para desenvolvimento de aplicativo *mobile* objetivando atender usuários, entre eles com foco para a área operacional a qual não contam com acesso de imediato à intranet da cooperativa, uma vez que está fora do escopo atividade principal, este método será responsável em tratar e disponibilizar informações observando normas e legislações pertinentes acerca de benefícios ofertados pela cooperativa para utilização em caráter pessoal.

Em relação a legislação pertinente, estabelece em seus princípios art. 6, a Lei Geral da Proteção dos Dados (LGPD) 13.709, ao tratar-se de dados, deve-se observar-se para estes, uma vez que instruem no tratamento, a disponibilização e a manutenção, guiando, assegurando quanto a finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização para com as informações e quanto o respeito à privacidade em particular (BRASIL, 2018, Art. 6).

No aspecto relevância para a organização objetiva na viabilização de aplicativo agrupando as informações e direcionando os benefícios disponíveis via dispositivo pessoal utilizando-se de login e senha que possibilitem aos usuários o acesso de imediato, após formalização contratual de trabalho a ciência desses benefícios e o requerimento conforme necessidades e anseios, oportunamente, como quanto proporcionar o conhecimento das regras e requisitos para contratação.

Uma das vantagens do agrupamento são descritas por Aguiar *et al.* (2019, p. 113) “como as informações ficam estruturadas em um único ambiente e de fácil

acesso, os funcionários consomem menos tempo buscando informações e documentos”.

Em orientação para promover a acessibilidade, expande-se com a disponibilização de tradução para outros idiomas como Espanhol, Francês e Inglês, habilitando a utilização para colaboradores de outras nacionalidades como Paraguai, Bolívia, Venezuela e Haiti pactuando com os princípios da LGPD, e contribuindo com abordagens da companhia conforme apresenta Aguiar *et al.* (2019, p. 159) “[...] comunicação interna em consonância com a estratégia da organização contribui para o desenvolvimento da empresa e fomenta fluxos de conhecimento que refletem na eficácia das equipes.”

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Analisar a viabilidade para o desenvolvimento de uma aplicação *mobile* para disponibilizar informações de benefícios oferecidos pela C.Vale Cooperativa Agroindustrial.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

A partir do objetivo geral, desdobram-se os específicos:

- a) Analisar as tecnologias disponíveis no mercado, a melhor plataforma e abordagem de desenvolvimento do aplicativo;
- b) Desenvolver e testar um protótipo com grupo piloto para coletar *feedback* assim garantindo o melhoramento do aplicativo e atender as expectativas dos usuários;
- c) Estabelecer estratégias de *marketing* e divulgação para promover a adoção do aplicativo entre os membros da Cooperativa.

1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

Para Barreto (2024) nunca se debateu tanto o papel estratégico da comunicação corporativa como nos tempos atuais. Lidar com stakeholders internos e externos em meio a uma avalanche de informações e garantir que as mensagens

sejam repassadas de forma clara e transparente não garante a vitória, mas é um passo crucial para evitar que os problemas se tornem maiores no futuro.

Na pesquisa de Tendências em Comunicação Interna 2023, divulgada pela Aberje, alguns dos desafios da comunicação apontados nas empresas com mais de 5.000 mil funcionários, é garantir que a comunicação alcance o público operacional, um desafio mencionado por 73% das empresas e, com 45% dos votos, outro desafio mencionado encontra-se em melhorar a experiência do colaborador com os canais de comunicação (ABERJE, 2023).

Outro ponto destacado pela pesquisa publicada pela Aberje é a priorização de temas pela comunicação interna nas empresas. A iniciativa de Gestão de Pessoas, que abrange benefícios, programa de participação nos resultados, programas de recursos humanos, desenvolvimento e carreira, foi mencionada por 72% dos participantes (ABERJE, 2023).

A pesquisa trouxe ainda como tendência a atuação de forma mais estratégica e a ampliação e potencialização do uso da tecnologia. Nesse mesmo sentido, observa-se um movimento mundialmente para disponibilizar a marca empresarial nos equipamentos, como os smartphones, logo destaca a importância do dispositivo a pesquisa realizada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) por Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Ministério das Comunicações, relativo ao ano de 2021, o aparelho celular encontra-se presente em 99,5% dos domicílios nos quais possuem acesso à internet, e por grupos de idades as faixas com maior percentual de utilização encontram-se entre 14 a 49 anos, sendo com maior percentual de 25 a 29 anos, seguido por 20 a 24 e de 30 a 39 (IBGE, 2022).

Dessa forma, este trabalho busca apresentar as melhorias resultantes da construção de um aplicativo mobile para possibilitar que os funcionários da cooperativa tenham conexão aos benefícios ofertados de maneira ágil, rápida e de onde desejarem, permitindo o acesso a informações, solicitações de benefícios para todos os níveis de cargos.

2 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

A cooperativa agroindustrial surgiu em 1963 pela falta de locais para armazenar a produção, as dificuldades para o escoamento da safra e a ausência de crédito e assistência técnica. Com a união de 24 agricultores foi fundada a Cooperativa Agrícola Mista de Palotina Ltda (Campal), operacionalizando o primeiro armazém construído em 1970 (C.VALE, 2023).

Com o rápido crescimento da produção e expansão além do município de Palotina, levou a alteração da razão social, em 1974 passando a chamar-se de Cooperativa Agrícola Mista Vale do Piquiri Ltda (Coopervale). Mais tarde, em 1981, passou a atuar no estado do Mato Grosso, e em 1984, no Estado de Santa Catarina (C.VALE, 2023).

Em meados dos anos 90 a Coopervale adotou um plano de modernização vindo a ser implementado pelo atual presidente, que iniciou suas atividades em 1995, com a execução do plano de modernização da cooperativa naquele ano, agregou mais valor aos produtos primários. Em 1997 ocorreu a inauguração do Abatedouro de aves, possibilitando aos associados a criação em larga escala de frangos, em 2002 iniciou-se a operação da amidonaria de Navegantes em Assis Chateaubriand (C.VALE, 2023).

Devido a uma mudança estatutária, em novembro de 2003 ocorre a alteração da razão social, então a cooperativa passa a se chamar C.Vale Cooperativa Agroindustrial. Posterior a isso a cooperativa passou a executar seu plano de expansão na duplicação do abatedouro de aves e construção da indústria de termoprocessados (C.VALE, 2023).

Outros fatos históricos da cooperativa foram: 2009 quando se fechou o acordo com Coopermibra na região central do Paraná, em 2015 assumiu as unidades da Marasca passando a atuar no Rio Grande do Sul, e avançando para 2017 com a inauguração abatedouro de peixes com capacidade para abate de 150 mil tilápias/dia. Em 2020 a cooperativa firmou uma parceria o que ocasionou na inauguração de um frigorífico de frangos em Umuarama com capacidade de abate de 200 mil aves/dia, e em 2022 a inauguração de um incubatório com capacidade de 13,5 milhões de pintinhos/mês (C.VALE, 2023).

Após sessenta anos de história, em 2023 a cooperativa inaugura a unidade produtora de leitões com capacidade de produção 160 mil leitões/ano, e a esmagadora de soja com capacidade de processamento de 60 mil sacas/dia, sendo um investimento mais de R\$ 1 bilhão (C.VALE, 2023).

Devido seu constante desenvolvimento hoje a cooperativa soma mais de 13.800 funcionários, tem mais de 27 mil associados, em 2023 teve um faturamento total de 24,42 bilhões de reais e impostos/contribuições de 642 milhões. Possui uma diversidade de negócios abrangendo os seguimentos: avícola (matrizeiros, incubatórios, fomento avícola, fábrica de rações), piscícola (matrizeiros, fomento piscícola, fábrica de ração), abatedouro de aves e peixes, indústria de termoprocessados, amidonarias, produção de leite, suínos, soja, milho, hipermercados e centro de distribuição, produtos veterinários, aviação agrícola, posto de combustível, venda de máquinas e implementos agrícolas, possui aproximadamente 189 unidade de recebimento de grãos, entre outras atividades (C.VALE, 2023).

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Anualmente a Cooperativa C.Vale realiza pesquisa de Clima junto aos seus colaboradores. Esta pesquisa é anônima e o funcionário que assim desejar pode estar participando, respondendo um questionário que é disponibilizado em um portal interno.

No ano de 2023 com a pesquisa observou-se a oportunidade de melhoria no aspecto relacionado ao conhecimento de um determinado grupo de funcionários em relação aos benefícios oferecidos pela cooperativa.

Constantemente são realizadas junto às diversas áreas a divulgação dos benefícios que a empresa possui, este assunto vem sendo abordado em treinamentos, em eventos internos promovidos pelo departamento de recursos humanos (RH) ou a pedido da área. Através de um autoatendimento (número de WhatsApp) o funcionário consegue consultar e mesmo realizar questionamentos onde suas dúvidas serão direcionadas para os profissionais que cuidam da pasta.

Observa-se muito antes do colaborador entrar na Cooperativa, no momento de divulgação da vaga e durante as entrevistas, são repassados aos candidatos os benefícios oferecidos pela empresa, até mesmo como forma de atrair candidatos.

Contudo, mesmo com os recursos atualmente fornecidos pela Cooperativa, verificou-se que nem sempre os funcionários tomam conhecimento dos benefícios oferecidos. Diante deste contexto, sugeriu-se em incluir mais uma ferramenta de divulgação na qual estuda a possibilidade para a construção e implantação de um aplicativo direcionado ao funcionário, contendo inicialmente as informações de benefícios.

3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Inicialmente, foi identificada uma falha de comunicação interna: as informações sobre os benefícios oferecidos pela cooperativa não estavam sendo adequadamente comunicadas aos colaboradores da indústria, apesar dos esforços contínuos para divulgá-los. Isso foi evidenciado nos resultados de uma pesquisa de clima organizacional, onde os colaboradores destacaram a falta de conhecimento sobre os benefícios disponíveis e os requisitos para sua contratação. As informações sobre benefícios na indústria se perdem nos diversos meios de divulgação, e gera-se dúvidas entre os colaboradores.

Como sugestão para resolução desse problema, desenvolveu-se a proposta de criação de um aplicativo móvel, disponível para as plataformas Android e IOS. Esse aplicativo conterà todas as informações sobre os benefícios oferecidos pela cooperativa, requisitos e obrigações para sua utilização, além de permitir acesso a outras funcionalidades em etapa posterior, como cartão ponto e holerite digital. Os colaboradores poderão acessar essas informações a qualquer hora e em qualquer lugar, sem depender de horários de expediente ou da disponibilidade de outros meios de comunicação, garantindo informações mais recentes e precisas.

3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Para o desenvolvimento e a operacionalização do projeto, foram estabelecidas as seguintes ações necessárias. Primeiramente, será realizado um levantamento detalhado de todas as informações que devem ser disponibilizadas através do aplicativo, incluindo entrevistas com colaboradores, reuniões com líderes de equipe e a formação de uma equipe multidisciplinar.

Em seguida, deve-se verificar as práticas adotadas pelo mercado para solucionar problemas semelhantes, identificando o que funciona bem e o que não funciona, e validando ideias para reduzir riscos e custos. Após isso, será feita a seleção de possíveis fornecedores, comparando funcionalidades, custos, suporte técnico e a flexibilidade para personalizar o aplicativo conforme as necessidades da

empresa. Haverá contato com as empresas para coleta de *feedback* dos serviços oferecidos.

No fechamento do escopo, definir-se-á o que fará e o que não fará parte do aplicativo, escolher o fornecedor, definir as informações a serem disponibilizadas e o orçamento necessário. A apresentação do projeto à diretoria executiva da cooperativa visa obter a aprovação dos recursos financeiros necessários e o apoio para o projeto.

Formalizar o contrato com a empresa escolhida, envolvendo o jurídico da cooperativa para análise e validação do contrato. O desenvolvimento do aplicativo pela empresa contratada será iniciado, com um prazo de entrega de 60 dias, acompanhando o projeto com a equipe de Recursos Humanos e Tecnologia da Informação.

Realizar testes internos para avaliar as funcionalidades do aplicativo, identificar problemas/erros e dificuldades dos usuários. Corrigir os problemas identificados com a empresa desenvolvedora. Implementar um plano piloto antes do lançamento oficial, disponibilizando o aplicativo para algumas pessoas chave que serão treinadas para fornecer suporte aos colaboradores.

Divulgar o aplicativo aos colaboradores com o apoio da equipe de marketing, criando arte e vídeos orientativos e utilizando os canais de comunicação da empresa (intranet e grupos de WhatsApp). Disponibilizar o aplicativo nas lojas Play Store e App Store para que os colaboradores possam realizar-se acessos. Em etapa posterior medir o índice de satisfação para com o aplicativo, identificar sugestões possíveis de melhorias futuras e problemas enfrentados no acesso.

Por fim, disponibilizar uma avaliação por parte dos usuários, reunindo todas as informações e buscando implementar as melhorias sugeridas. Este plano visa garantir uma comunicação eficaz e centralizada dos benefícios oferecidos pela cooperativa, atendendo às necessidades e expectativas dos colaboradores, assim como promovendo um ambiente de trabalho mais informado e satisfatório com transparência e responsabilidade.

3.3 RECURSOS

Estima-se para que no desenvolvimento, implantação e manutenção do aplicativo na empresa, se fará necessário os seguintes recursos conforme tabela 1:

TABELA 1 – DESCRIÇÃO DE RECURSOS UTILIZADOS FASE INICIAL DA ELABORAÇÃO

Recursos Iniciais	Medida	Estimativa
Aquisição do aplicativo	R\$	150.000,00
Equipe que acompanhará o desenvolvimento, realizará testes de funcionalidade e dará suporte aos eventuais problemas que surgirem com relação ao aplicativo	R\$/hora	22,72
Suporte Jurídico (contratos)	R\$/hora	40,00
Treinamentos das equipes que darão atendimento/suporte ao funcionário (Neste item, temos, deslocamento, lanche, folha sulfite, caneta, energia elétrica, e hora dos funcionários que participarão, hora de treinamento)	R\$/hora	112,50
Marketing e divulgação do aplicativo	R\$/hora	15,90
Suporte ao colaborador	R\$/hora	11,36
Suporte técnico e manutenção (correção de problemas, atualizações de segurança, melhorias das suas funcionalidades)	R\$/mês	3.500,00
Licenças	R\$/mês	1.000,00

FONTE: O autor (2024).

3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

Para a execução do projeto realiza-se a análise da viabilidade econômica e demonstra-se a seguir os investimentos necessários, as receitas e custos a serem gerados ao longo do desenvolvimento do projeto. Referente aos investimentos destacam-se:

- a) pesquisa de mercado para encontrar aplicativo (APP) que atenda às necessidades da cooperativa; será disponibilizado analistas de projetos e desenvolvem-se as seguintes responsabilidades: pesquisa de mercado, escolha da empresa fornecedora do serviço, acompanhamento do desenvolvimento para testes de validação do aplicativo;
- b) contratação da empresa que elaborará o projeto;
- c) elaboração e revisão do contrato de prestação de serviços com disponibilidade do departamento jurídico para analisar o acordo;
- d) infraestrutura (nuvem);
- e) equipe que acompanhará o desenvolvimento do aplicativo validando as etapas do projeto;
- f) testes das funcionalidades de responsabilidade da cooperativa objetiva-se verificar se o aplicativo está operando como esperado;
- g) divulgação do aplicativo (através dos canais internos existentes, reuniões com as lideranças, desenvolvimento de vídeos e será envolvido o

departamento de marketing que será responsável por estas etapas e estratégias;

- h) treinamento com a equipe responsável pelo suporte aos funcionários em relação do manuseio da nova ferramenta.

Uma vez que o projeto não possui em seu escopo a geração de fluxo de caixa, inicia-se a apresentação dos avanços resultantes que se destacam como o retorno para a cooperativa, esses são caracterizados como melhorias no sentido de viabilizar-se a integração entre o funcionário e cooperativa assim como o cooperado no atendimento de suas necessidades por informações:

- a) agilidade na disponibilização de informações sobre benefícios e melhoria no fluxo de tarefas e processos aos usuários, gestão produtiva decorrente da otimização de processos, benefícios e transparência;
- b) economia de custos ou redução parcial com impressões e atendimentos a demandas presencial, passando para autoatendimento em relação às solicitações ou visualizações de benefícios ofertados pela empresa pelo próprio usuário, disponibilidade de comunicados e como proceder para solicitação e requisitos;
- c) integração com sistema de gestão empresarial (ERP – Enterprise Resources Planning); possibilidade de analisar maiores pontos e demandas de solicitações; observar necessidades dos usuários e gerar indicadores.

Em seguida, destaca-se um avanço levantado como uma melhoria para os cooperados e que buscam a integração propiciando o acesso a informações remotamente obtidas através dos colaboradores como um efeito da mobilidade habilitada os usuários:

- a) ganho de agilidade no atendimento em decorrência de informações acessíveis remotamente aos funcionários, mobilidade para diversas tratativas solicitadas.

Para os colaboradores, alguns dos avanços resultantes do projeto, como a integração de usuário, são relacionadas a possibilidade para o autoatendimento e aspectos de transparência da informação solicitada:

- a) possibilidade de auto instrução em suas solicitações ou demandas por informações disponíveis no aplicativo; transparência nos requisitos, acessibilidade no conhecimento sobre o que está buscando e mobilidade na utilização ou fornecimento de informações;
- b) permite e viabiliza aos funcionários enviarem sugestões de melhorias ou novas funcionalidades para processos, reportar problemas.

Em diante na tabela 2, cita-se os custos relacionados a manutenção do aplicativo, mensais após disponibilização para o usuário final, são eles salários, horas de manutenção, treinamentos, taxas e horas de consultoria na resolução e no suporte à resolução de eventuais problemas ou criação de novas funcionalidades.

Assim como os custos, sugere-se como observações a continuidade do desenvolvimento da aplicação, observando os aspectos indicativos de utilização, *feedback* dos usuários para o incremento e disponibilização de outras informações ou funcionalidades como por exemplo de cartão ponto e holerite digital.

TABELA 2 – CUSTOS E OBSERVAÇÕES

CUSTOS	OBSERVAÇÕES
Custo com funcionários no suporte aos colaboradores (2 funcionários). Custo com horas de manutenção e eventuais correções. Custo de treinamento dos usuários: (custo com deslocamento, alimentação e hora de trabalho). Custo mensal para manter o APP nas lojas dos dispositivos móveis. Custo com armazenamento nuvem licença mensal. Custo com consultoria, resolução e no suporte de manutenções.	Possibilidade de expansão para disponibilizar outras informações como cartão ponto e holerite digital, segundo aprovação no decorrer pós liberação aos usuários. Avaliação mensal por meio de indicadores sobre utilização e aplicabilidade com <i>feedback</i> avaliativo.

FONTE: O autor (2024).

O projeto mostra-se viável para execução, conforme demonstrado em análise dos investimentos, receitas, custos e benefícios esperados para os funcionários e para a cooperativa. Além disso, há expectativas de expansão gradual deste projeto, com a inclusão de funcionalidades adicionais na área de Recursos Humanos. Entre estas funcionalidades estão o controle de ponto, a entrega e o acompanhamento digital de holerites, a gestão de atestados, bem como a administração de remunerações fixas e

variáveis. Essas melhorias permitirão que os funcionários acompanhem de forma eficaz todos os aspectos relacionados a benefícios e recursos humanos.

3.5 RESULTADOS ESPERADOS

Com a implantação do aplicativo, espera-se alcançar para os funcionários, para a cooperativa e os cooperados os seguintes resultados:

- a) acessibilidade no conhecimento sobre o que está buscando dentro do aplicativo e mobilidade/informações, o acesso será constante e as informações serão publicadas em tempo real;
- b) agilidade no atendimento aos associados em decorrência das informações estarem acessíveis remotamente aos funcionários; mobilidade;
- c) centralização das informações pois todas as informações estarão em um único local, o que elimina a necessidade de o usuário procurar o conteúdo desejado em outros locais e/ou documentos, além do aplicativo fornece um histórico detalhado, permitindo que os colaboradores monitorem ou verifiquem suas utilizações;
- d) permite aos funcionários enviarem sugestões e reportar problemas, promovendo o engajamento e o sentimento de serem valorizados e apoiados pela empresa;
- e) possibilidade de auto instrução por meio das informações disponíveis no aplicativo, eis que o próprio funcionário conseguirá consultar os benefícios oferecidos pela cooperativa, sem ficar dependendo do atendimento do departamento de recursos humanos;
- f) transparência nas informações, o aplicativo permitirá o acompanhamento dos status de suas solicitações e haverá uma melhor compreensão de como os benefícios são conduzidos.

3.6 PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO CORRETIVAS

Em avaliação sistêmica do processo de desenvolvimento do projeto, são identificáveis riscos inerentes na construção ou em relação a viabilidade no que tange a custos e benefícios usualmente encontrados em estruturas de novas soluções, abaixo alguns riscos descritos e ações ativas de cunho preventivo:

- a) aprovação do orçamento: o projeto não gera fluxo de caixa financeiro positivo, as receitas serão provenientes de melhorias obtidas na relação entre cooperativa, colaborador e cooperado ou ainda o fornecedor prestador do serviço, é válido ressaltar os objetivos e a proposta de benefícios que serão abordados com a intermediação dos usuários a integração com o sistema interno para gestão e indicadores, a agilidade, leveza, autoatendimento, redução de custos e ainda mobilidade para todos que se envolvem;
- b) baixa adesão ou utilização: os usuários não encontrarem viabilidade ou dificuldade para utilização, o que pode ser suavizado com acréscimo no treinamento de pessoas replicadoras de conhecimento ou mesmo uma equipe dedicada para suporte e que no mesmo momento realizam a divulgação da solução e seus benefícios alcançados com a utilização para melhor experiência do usuário;
- c) problemas de integração: conexão das informações com o sistema de gestão interna da cooperativa, a execução deve observar características internas do fluxo de informações para desenvolver com agilidade e compatibilidade consistência;
- d) sigilo da informação: dados sensíveis dos usuários podem ser abertos e vazados dado falhas na gestão desses, por isso sugere-se a adoção de uma política voltada às práticas da LGPD e mesmo login utilizando autenticação de múltiplos fatores para a segurança do usuário e da cooperativa;
- e) alto custo de desenvolvimento: a necessidade de múltiplas horas resultando em volume elevado de recursos financeiros para desenvolvimento, é necessário realizar em conjunto a área, pesquisas de mercados orçamentos afins de visualizar aplicativos no segmento e funcionalidades disponíveis com suas variáveis e personalizações ou alternativamente realizar pesquisa junto ao departamento interno de tecnologia da informação sobre *low-code*¹ avaliando possibilidades, nesse

¹ PROGRAMMENTWICKLUNG, S. **O que é o desenvolvimento de aplicativos low-code e no-code.** Disponível em: <<https://www.sap.com/brazil/products/technology-platform/low-code/what-is-low-code-no-code.html>>.

Acesso em: 17 jul. 2024.

tipo de programação busca-se pouca codificação no processo de desenvolvimento de aplicativos uma solução de baixo custo;

- f) eventuais problemas que possam surgir com o aplicativo: para este risco entende-se da necessidade para que exista um compromisso expresso por parte do desenvolvedor do sistema para que corrija as falhas o mais breve possível após o usuário reportar para conhecimento.

4 CONCLUSÃO

Em decorrência do desenvolvimento e dos meios envolvendo especialmente a tecnologia na comunicação em favor da aproximação das pessoas e de negócios na sociedade na transferência de informações, encontram-se oportunidades de melhorias observando os diversos aspectos e necessidades do público alvo destas novas ferramentas com orientação para agilidade, transparência e objetividade assim como aqueles relatados a segurança e privacidade.

Por ocasião da rápida expansão da internet, observa-se a sociedade adaptando-se aos novos métodos, e recriando outros, assim como beneficiando-se da tecnologia como aproximação, velocidade, agilidade e mobilidade para envio e/ou recebimento de informações, encontram-se em paralelo situações utilizadas para efeito contrário, eis que surgem legislações federais e normas internas que regem e estabelecem limites no tratamento e na utilização de dados e na geração de informações, como a Lei Geral da Proteção dos Dados de 2018.

Internamente, companhias se remodelam para delimitar e estabelecer critérios de utilização e armazenamento em seus bancos de dados, respeitando princípios para utilização, o que da mesma maneira ocorre diariamente na sociedade em geral, carecendo cuidados pertinentes a confiabilidade das fontes de seus dados e informações, essas disponibilizadas e utilizadas, uma vez que o fluxo e a volumetria é alta e se devem adotar práticas de averiguação para atalhar eventuais situações de exposição a risco involuntariamente ou exposição indevida/imprópria.

Com o desenvolvimento do trabalho, nota-se benefícios obtidos com a criação do aplicativo, dado eles para a cooperativa, funcionários e o cooperado. Um dos aspectos é a auto instrução da pessoa que necessita da informação no momento oportuno a que solicita, e mesmo a centralização em um único ambiente disponível em seu dispositivo móvel acessado por meio de login e senha intransferível, favorecendo a transparência, acessibilidade e a agilidade na obtenção, e que se torna uma base de dados, e conseqüentemente um indicador para a empresa analisar e balizar sua tomada de decisão olhando para as maiores demandas, dúvidas reportadas no aplicativo.

Encontram-se riscos relacionados a aprovação orçamentária do projeto, entende-se que esse projeto não tem objetivo inicial de gerar fluxo de caixa para a empresa, mas pode-se justificar com os benefícios não financeiros a cooperativa, os

colaboradores e cooperados, citados no item 3.6 resultados esperados, como acessibilidade, agilidade no atendimento ou mesmo remotamente em seu dispositivo móvel pessoal, envio de dúvidas, sugestões ou relatar problemas e a transparência das informações.

Outros riscos relacionados, volta-se para baixa adesão ou utilização após o investimento realizado, o sigilo da informação, custo elevado para desenvolvimento e eventuais problemas relacionados a disponibilidade e agilidade para correção após lançamento. Com isso ocorre a necessidade para estabelecimento de tratamento contratual estruturado observando as legislações pertinentes ao tema para formalização em paralelo pelo fornecedor do serviço e do contratado.

Quanto a baixa adesão ou utilização, o departamento de *marketing* em conjunto as áreas relacionadas ao desenvolvimento possuem um desafio, e devem conjuntamente buscar estratégias internas de divulgação da aplicação, e alternativamente participarem e trabalharem desde fase inicial do projeto com foco na experiência do usuário por meio da criação de uma interface interativa e com a paleta de cores relacionadas às táticas do negócio.

Como sugestão para passo seguinte, sugere-se o estudo de desenvolvimento para integração de outras funcionalidades, essas relacionadas a folha de pagamento e o banco de horas do usuário, além do monitoramento de utilização integrado com o sistema de gestão interna da cooperativa e que possam auxiliar na gestão do local e no monitoramento dos indicadores pertinentes às demandas via novo aplicativo.

REFERÊNCIAS

ABERJE. **Pesquisas de tendências em comunicação interna**. 2023. Disponível em https://www.aberje.com.br/wp-content/uploads/2023/02/TendenciasComInterna2023_AcaoIntegradaAberje-1.pdf. Acesso em: 17 jul. 2024.

AGUIAR, Fernanda R. *et al.* **Comunicação interna**. Porto Alegre: Grupo A, 2019. Ebook. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788533500464/>. Acesso em: 18 mai. 2024.

BRASIL. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Institui a Lei Geral da Proteção dos Dados (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 30 mai. 2024.

BARRETO, Juliana. **A comunicação é o começo, meio e fim**. Disponível em: <https://www.aberje.com.br/ce/think-tank/a-comunicacao-e-comeco-meio-e-fim/>. Acesso em: 17 jul. 2024.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Aumenta para 90% o número de domicílios com internet no Brasil**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2022/setembro/aumenta-o-numero-de-domicilios-com-internet-no-brasil>. Acesso em: 16 jul. 2024.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Celular segue como aparelho mais utilizado para acesso à internet no Brasil**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2022/setembro/celular-segue-como-aparelho-mais-utilizado-para-acesso-a-internet-no-brasil>. Acesso em: 14 jul. 2024.

CORDEIRO, Rafaela Q. *et al.* **Teorias da comunicação**. Porto Alegre: Grupo A, 2017. Ebook. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595022379/>. Acesso em: 13 jun. 2024.

C.VALE COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL (C.VALE). Demonstrativos. **Relatório Anual. 2023**. Disponível em: <https://www.cvale.com.br/demonstracoes/2023/relatorio/site/>. Acesso em: 18 mai. 2024.

C.VALE COOPERATIVA AGROINDUSTRIAL (C.VALE). Material Institucional. **Histórico da Cooperativa. 2023**. Disponível em: <https://www.cvale.com.br/site/nossa-empresa/historia-da-cvale>. Acesso em: 25 mai. 2024.

FRANÇA, Ana S. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Grupo GEN, 2014. Ebook. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484157/>. Acesso em: 10 jun. 2024.

FUNDAÇÃO NOSSA SENHORA AUXILIADORA DO IPIRANGA (FUNSAI). **A evolução das comunicações.** São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.funsai.org.br//a-evolucao-das-telecomunicacoes/>. Acesso em: 13 jun. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. 2022.** Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=38243>. Acesso em: 16 jul. 2024.

SYSTEMANALYSIS PROGRAMMENTWICKLUNG (SAP). **O que é o desenvolvimento de aplicativos low-code/no code?. [2024?].** Disponível em: <https://www.sap.com/brazil/products/technology-platform/low-code/what-is-low-code-no-code.html>. Acesso em: 17 jul. 2024.