

Ferramenta para Comunicação Empresarial: Estudo de Caso Marluvas

Leandro César Silva Cardoso¹, Frederico Coelho (Orientador)¹

¹ Universidade Presidente Antônio Carlos (UNIPAC)
Barbacena/MG

leandro_t230@hotmail.com, fredericocoelho@unipac.br

Resumo. Seguindo o avanço tecnológico, as empresas tendem à se adequar à demanda de informações claras, objetivas e atualizadas à seus funcionários. Pensando nisso, será feito um comparativo entre métodos já existentes que atuam neste processo, e após tal avaliação será desenvolvida uma ferramenta que supra as necessidades/falhas encontradas nos métodos analisados.

Palavras Chave: Comunicação Empresarial, Marluvas, Cartilha de Produtos, Boletim Informativo.

1. Introdução

O crescimento tecnológico trouxe à atualidade grande concorrência empresarial, onde a informação pode fazer a diferença.

A Comunicação Empresarial (Organizacional, Corporativa ou Institucional) compreende um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar a imagem de uma empresa ou entidade (sindicato, órgãos governamentais, ONGs, associações, universidades, etc) junto aos seus públicos de interesse (consumidores, empregados, formadores de opinião, classe política ou empresarial, acionistas, comunidade acadêmica ou financeira, jornalistas, etc) ou junto à opinião pública[1].

A partir dos anos 90, as empresas brasileiras viram surgir a sua volta públicos que querem saber não só de produtos e serviços, mas com claros objetivos de diálogo.

A pluralidade deste mercado faz as empresas dependerem de forma fundamental, da produção múltipla e permanente de informações agregadas aos seus produtos, serviços e ações de seus gestores[2]. O acirramento da concorrência em escala internacional faz com que as empresas encarem a comunicação de forma muito mais abrangente, abrindo canais cada vez mais eficientes.

Focando na propagação de informação clara e real, as empresas tem à cada dia buscado meios de aperfeiçoar a comunicação interna de seus colaboradores, com o intuito de deixá-los preparados para o atendimento direto ao cliente, tanto interno quanto externo.

Objetivando otimizar tal procedimento de comunicação, faz-se necessário analisar os já existentes, e destes extrair seus pontos positivos relevantes e somar-se à outros verificados como necessários, tendo assim os dados que devem fazer parte de uma ferramenta completa.

O artigo foca tal otimização na empresa Marluvas Calçados de Segurança LTDA, uma empresa do ramo de calçado de segurança situada em Dolores de Campos/MG, partindo do básico (o que já se usa nesta empresa) até o avançado (o que deve ser acrescentado) para que tais informações sejam transmitidas em tempo hábil e com total confiabilidade.

Com base nestas informações, por meios comparativos e também com questionários aos colaboradores haverá o desenvolvimento da aplicação.

Após o desenvolvimento da aplicação, esta será colocada à disposição dos colaboradores para testes e verificações da funcionalidade, e com base nestes serão distribuídos questionários para levantamento dos resultados.

2. Conceituações e Análises

Na comunicação empresarial atual, há métodos que tem por objetivo informar ao colaborador os dados necessários para seu trabalho, mesmo sendo em sua maioria, não tão precisas e atualizadas.

Abaixo serão listados os métodos à serem trabalhados e explanados, bem como os modos de informação contidos nos mesmos atualmente.

Da análise dos métodos listados, serão extraídos os pontos positivos proporcionados, e do agrupamento destes será implementada a Ferramenta para Comunicação Empresarial.

2.1. Cartilha de Produtos

Conceituando Cartilha como “Livro em que se aprende a ler” [3], pode-se considerar que a Cartilha de Produtos é onde são encontradas as informações essenciais de um determinado assunto para um bom entendimento.

A Cartilha de Produtos, verificada na Figura 1 tem por objetivo, interar os colaboradores aos materiais produzidos pela empresa.

COMBINAÇÕES	60B19-ACOL	60B19-ACOL-BICO	60B19-GI	60B19-GI-BICO	60B19-MIN C	60B19-MEX C	60B21-GR	60B21-GR-BIC	60B22	60B22-BICO	60B22-VEL	60B22-VEL-BIK	60B26	60B26 BICO	60C32
COURO/COR															
Vaq. Relax Preta															
Vaq. Relax Branca															
Vaq. Relax Marron															
Vaq. Pólv. Preta															
Vaq. Emb. Preta															
Vaq. Emb. Branca															
Vaq. Hdr. Marron															
Vaq. Hdr. Branca															
Vaq. Hdr. Preto															
Redock Dark Brown															
Chemical Preto															
BIQUEIRA															
Tru-line															
Aço															
Plástico															
FORRO DA GÁSPEA															
Sintético															
PALMILHA DE MONTAGEM															
Sintético															
Térmica															
PALMILHA HIGIÊNICA															
Antibacteriana															

Figura 1. Cartilha de Produtos

Esta interação não se dá somente por idéias superficiais ou padrões, mas também, com noções produtivas e de características físicas do produto em questão.

Pode-se verificar na Figura 1 que para todos os produtos desenvolvidos pela empresa, a Cartilha explana sua especificação física, dando ao colaborador a idéia básica de sua estruturação.

Como ponto à ser atingido, a Cartilha de Produtos propõe uma capacitação à partir de uma visualização de seus funcionários dos benefícios que a empresa trabalha no mercado.

Tal Cartilha é clara e objetiva, proporcionando facilidade de entendimento e assimilação do colaborador.

O grande problema é o acesso à tal informação atualizada.

Novas versões são fornecidas sem cronograma concreto, o que não dá a certeza de que as informações nela contidas são confiáveis ao ponto de serem baseadas para uma conversação comercial.

2.2. Boletim Informativo

Conforme Figura 2, o Boletim Informativo traz atualizadas todas as modificações produtivas ou físicas dos produtos em um prazo pré-estabelecido.

DEPARTAMENTO TÉCNICO – PESQUISA E DESENVOLVIMENTO		
BOLETIM TÉCNICO INFORMATIVO - INOVAÇÕES		
DATA: 12/02/09	Nº: 004	MÊS: Fevereiro
DE:	PARA:	
		
50B19 MIN CP	50B19 MIN CP	
OBS: PRINCIPAIS ALTERAÇÕES		
Cano em duas partes com emenda traseira em tecel e reforço suador em Vildona. Aumento da taloneira e do contraforte para melhor sustentação do calcanhar.		
Gáspea ajustada para bico CP.		
06/02/2009	Nº:005	

Figura 2. Boletim Informativo

Como a palavra Boletim já leva à entender, este mecanismo é uma Publicação Periódica Oficial [4], que no caso descrito, estabelece um cronograma para atualização de informações.

O problema em relação ao entendimento do colaborador, é que esta ferramenta não atualiza a cartilha, ou seja, são duas ferramentas que não tem ligação de conteúdo.

Em comparação com a Cartilha, encontra-se também o problema de que, o Boletim traz informações específicas de um único produto, já a Cartilha contém todos os produtos produzidos pela empresa.

Mas, conforme dito inicialmente, o Boletim traz uma grande vantagem de confiabilidade, no que diz respeito à atualização da informação.

Como se pode verificar nos dados contidos no Boletim, conforme Figura 2, os dados são dados detalhadamente, obtendo assim uma fácil interação usuário/ferramenta, o que conseqüentemente obtém uma absorção e conhecimento do conteúdo.

2.3. E-mail

O e-mail é um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação[5].

Trazendo para o contexto, o e-mail ou correio eletrônico, é um dos meios atualmente mais utilizados para mensagens instantâneas e de fácil acesso.

Para o meio produtivo, utiliza-se o e-mail para questionamentos de dúvidas e conseqüentes respostas.

Pode-se pensar no e-mail como uma ferramenta (ou método) não muito eficaz para o que pretende-se levantar neste estudo, mas com certeza, é uma ferramenta indispensável para informações de atualização que devem ser feitas após o seu acontecimento e que não necessita de detalhes mais relevantes.

Em relação aos dois métodos citados anteriormente, o e-mail é de mais fácil acesso, mas não possui o recurso visual e didático tão abrangente.

2.4. Comparação dos Métodos

Verifica-se no Quadro 1, as características encontradas nos métodos abordados.

Cartilha de Produtos	Boletim Informativo	E-mail
Características Físicas dos Produtos.	Especifica apenas um Produto.	Meio mais utilizado para comunicação.
Informações Claras e Objetivas.	Não atualiza a Cartilha.	Não possui bom recurso visual.
Não atualizada periodicamente.	Informações atualizadas após seu acontecimento.	Proporciona agilidade na atualização de dados.

Quadro 1. Quadro Comparativo

3. Ferramenta Proposta

Tal desenvolvimento tem por objetivo a interação colaborador/empresa, gerando assim melhores informações e conseqüentemente um melhor trabalho executado.

3.1. Pontos a serem considerados das ferramentas analisadas

A necessidade geral de uma empresa na comunicação interna é ter informações abrangentes, confiáveis e de fácil acesso.

Com este foco, entende-se que as informações gerais e específicas da Cartilha de Produto é um dos principais pontos à serem considerados, pois em contatos comerciais, o colaborador tem a necessidade de ter uma visão abrangente do que está trabalhando.

Estas informações abrangentes devem ser periodicamente atualizadas, sendo este o papel do Boletim Informativo. Nada adianta ter informações específicas se estas estão em desacordo com a atual política produtiva da empresa.

Tendo então informações específicas abrangentes, periodicamente atualizadas há a necessidade de uma visão de fácil e rápido entendimento. Então, entra-se com a idéia proposta pelo e-mail, onde têm-se uma fácil visualização do que quer abordar e rápida propagação da informação.

Mediante tais levantamentos das funcionalidades positivas dos métodos estudados, inicia-se a obtenção de dados com os próprios colaboradores, com o intuito de corresponder às necessidades dos mesmos.

3.1.1 Análise de Questionários

No setor Comercial da empresa analisada no dia 06 de outubro de 2009, 20 funcionários foram analisados por um método de questionário com o objetivo de levantar os pontos que os próprios colaboradores consideram como falhos dos métodos atuais e onde pode-se melhorar estas informações.

Conforme verifica-se na Figura 3, mediante o questionamento “Os meios de propagação satisfazem sua necessidade no contato direto com o cliente?” 16 colaboradores (oitenta por cento) informaram que os métodos atuais não satisfazem suas necessidades no contato direto com o cliente.

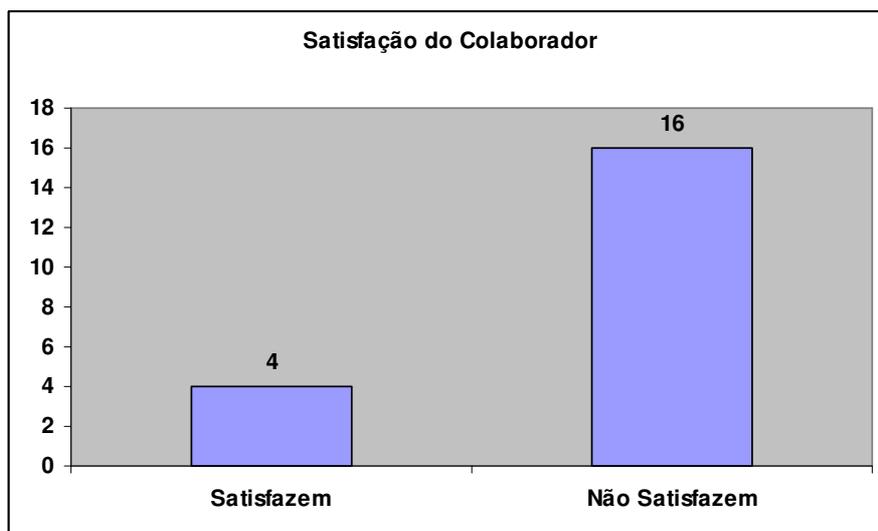


Figura 3. Satisfação do Colaborador

Na Figura 4, mediante o questionamento “O que você acha dos meios atuais de propagação de informações produtivas na empresa?” verifica-se que as mesmas quantidades de colaboradores que informaram não se satisfazerem com as informações repassadas não confiam nestas para um contato direto com o cliente.

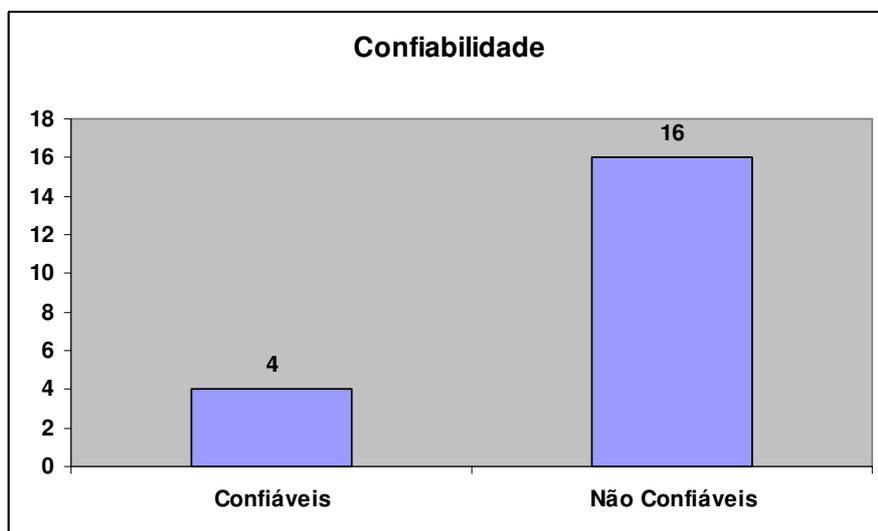


Figura 4. Confiabilidade

Quando questionados sobre o tempo de atualização por meio da pergunta “Qual a previsão de dados atualizados você acha que deve ser implementada?”, todos os 20 colaboradores informaram que para atender a necessidade necessita-se de dados atualizados após a ocorrência de alguma modificação.

Também contada como uma solicitação de todos é a questão das informações que devem ser propagadas. Segundo estes, baseados na questão “Quais as características estas informações devem ter?” necessitam, para um bom conhecimento dos produtos dos seguintes pontos: Características gerais do produto, foto (ilustração) e área de aplicação do produto.

3.2. Desenvolvimento

A parte inicial do desenvolvimento foi levantar os pontos que deveriam ser observados para se obter o resultado proposto.

Estes pontos foram levantados na seção anterior pelas análises dos métodos existentes como também pela participação direta dos funcionários ao responderem os questionários e colocados em prática à partir desta.

Foi necessário também levantar quais Ferramentas da Computação seriam utilizadas neste desenvolvimento.

Para este caso em específico, necessitou-se de uma interface atrativa e com funções de fácil entendimento, resultante da implementação em Java (NetBeans) para a aplicação que “é um ambiente integrado de desenvolvimento (IDE) que permite ao programador criar programas utilizando recursos gráficos”[6], e a utilização do

ArgoUML para desenvolvimento dos diagramas, que agiliza o processo de modelagem UML [7].

Não foi necessária a utilização de um Banco de Dados, pois as informações são fixas e modificadas apenas quando surgirem atualizações. Após o surgimento de possíveis atualizações a Cartilha Eletrônica de Produtos será acrescida ou modificada de informações por um funcionário destinado à este trabalho.

A aplicação (Ferramenta) está alocada em um servidor, e as máquinas dos colaboradores tem um Atalho que acessa a informação direta do mesmo, e a atualização é feita pela pessoa responsável periodicamente.

Inicialmente a ferramenta foi nomeada como Cartilha Eletrônica de Produtos BETA, com o intuito de ser testada e posteriormente liberada uma versão final baseada em testes de funcionalidades.

3.2.1 Diagrama de Caso de Uso

Na Figura 5 pode-se verificar as funcionalidades que o usuário tem na aplicação, por meio do Diagrama de Caso de Uso, que “*descreve um cenário que mostra as funcionalidades do sistema do ponto de vista do usuário*” [8].

Pode-se verificar que a disponibilidade de utilização restringe-se em consultas à informações, ou seja, as modificações da aplicação provenientes de alterações em produtos não serão atualizadas por usuários comuns.

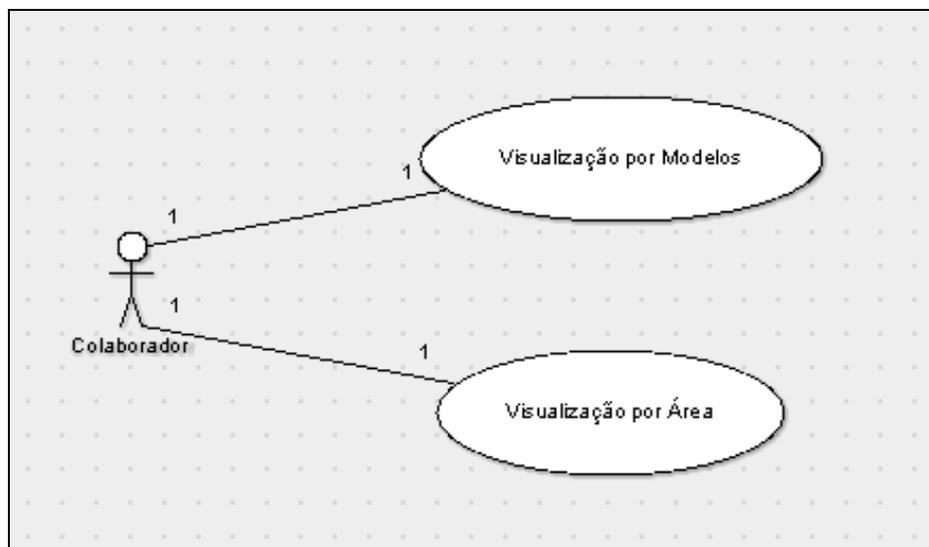


Figura 5. Diagrama de Caso de Uso

3.2.2. Diagrama de Classe

Na Figura 6 verifica-se o Diagrama de Classe, que descreve as dependências e os relacionamentos das classes participantes no processo [9].

Verifica-se que a Área de Uso herda da classe Modelos todo seu conteúdo, pois esta somente especifica os Produtos para facilitação de visualização por parte do colaborador.

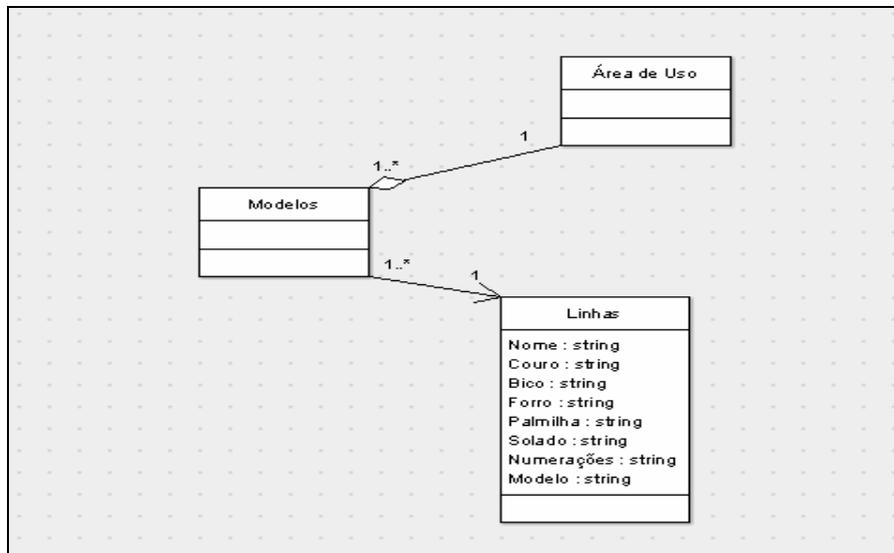


Figura 6. Diagrama de Classe

4. Ferramenta Desenvolvida

Na Figura 7, verifica-se a tela principal da Ferramenta (Aplicação) onde encontra-se o menu superior contendo as classes descritas no Diagrama de Classe.



Figura 7. Tela Inicial da Ferramenta

Verifica-se claramente que a interface utilizada é simples, com direcionamento restrito à funcionários que tenham necessidades específicas.

Considerando a proposta inicial, conforme Figura 8, têm-se nos menus a opção “Modelo” e na Figura 9 o menu “Utilização”, onde os funcionários direcionam-se segundo a necessidade de consulta do momento.



Figura 8. Menu Modelo

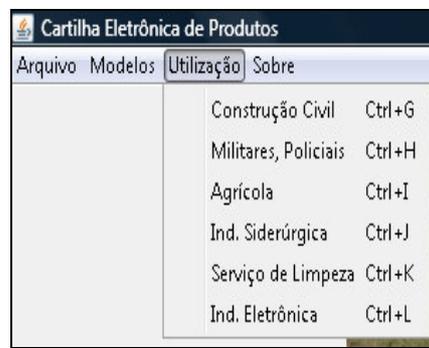


Figura 9. Menu Utilização

Voltando-se para os módulos de consultas, verifica-se conforme Figura 10, o agrupamento de funcionalidades do Boletim Informativo e da Cartilha de Produtos, onde verifica-se a foto do produto como também suas características estruturais gerais.



Figura 10. Visualização de Produto

Para efeito de visualização de data de atualização, no MENU Arquivo encontra-se o SubMenu Atualização, conforme Figura 11, onde consta a data da última atualização da Ferramenta.



Figura 11. Atualização

5. Testes e Resultados de Funcionalidades

A ferramenta desenvolvida foi distribuída para os colaboradores do setor comercial da empresa referenciada.

Em um primeiro momento, foi solicitada a análise de satisfação visual da aplicação, com base no questionamento “Visualmente de que forma a Cartilha Eletrônica de Produtos se apresenta?” obtendo o resultado citado na Figura 12.

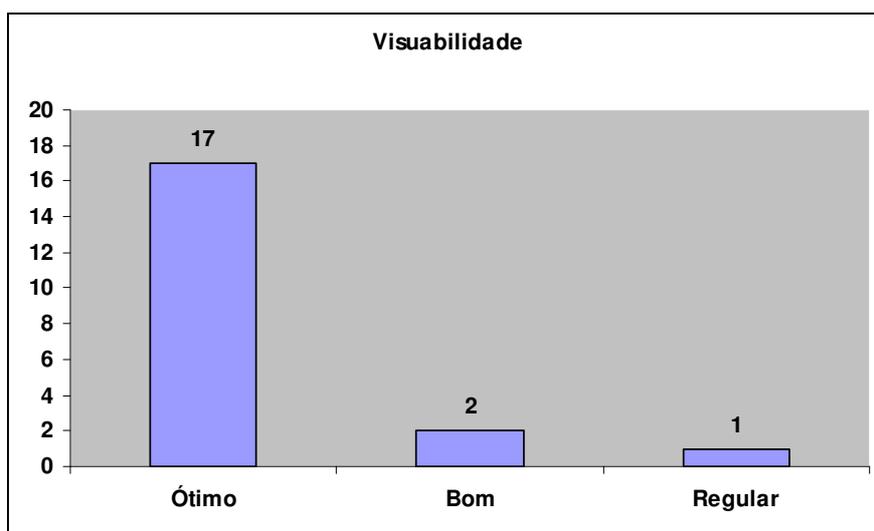


Figura 12. Visibilidade da Aplicação

Conseqüentemente foi analisada a questão da facilidade de interação com o usuário, mais especificamente na navegação pelas funcionalidades do aplicativo, com base no questionamento “Quanto à interação com o usuário (facilidade de acesso aos módulos, respostas de maneiras claras), como você considera a Aplicação em questão?” sendo especificado na Figura 13 o resultado, com aprovação por todos os questionados.

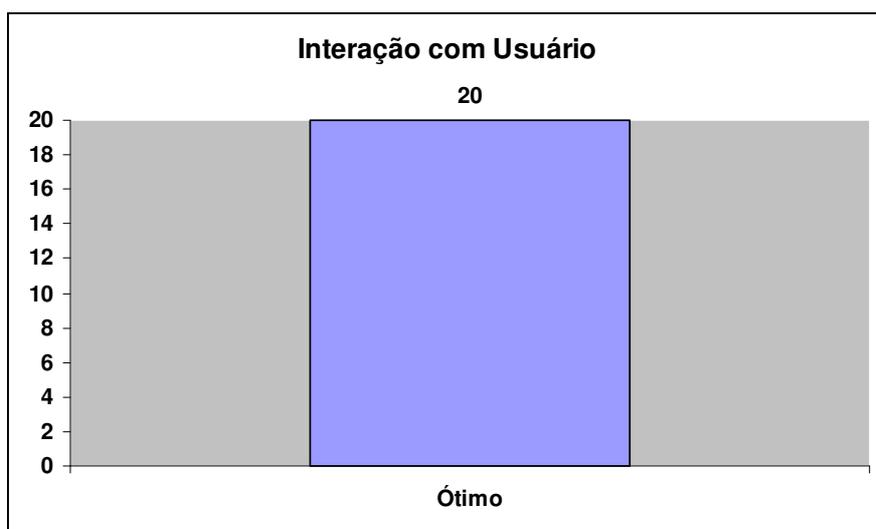


Figura 13. Interação com o Usuário

Como solicitação final, foi verificada a questão de atendimento da proposta inicial do desenvolvimento, ou seja, a interação entre todos os modelos utilizados atualmente, baseando-se na pergunta “Considerando o ponto de início do trabalho que resultou na aplicação, que era de um agrupamento de funcionalidades de Ferramentas existentes de Comunicação Empresarial, como você classifica o resultado obtido pela Cartilha Eletrônica de Produtos?”, e o resultado denotado na Figura 14 mostra que o objetivo foi alcançado.

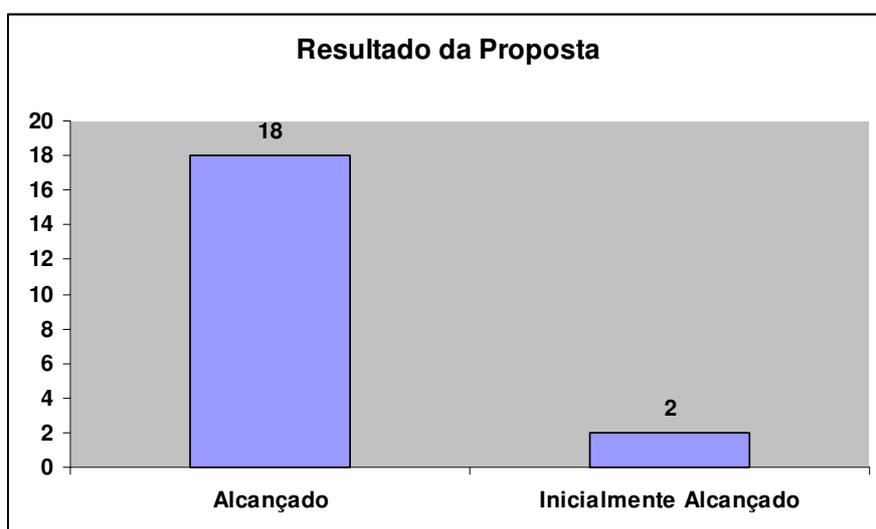


Figura 14. Resultado com Base na Proposta

Então, com análise de todos os resultados obteve-se um alto índice de aprovação, em sua maioria, pela fácil maneira de utilização, entendimento e principalmente pela garantia de atualização proposta.

5.1. Sugestões para trabalhos futuros

Dos resultados não plenamente satisfeitos extraíram-se trabalhos à serem implementados posteriormente como: Especificação de componentes do produto, preços e Certificações.

Este trabalho, que posteriormente será implementado, tem por objetivo garantir a Completude proposta inicialmente para a aplicação.

6. Conclusão

Conclui-se que a análise de uma estrutura por meio da informática, e posteriores implementações apóiam internamente às empresas na busca de melhores capacitações de seus funcionários.

No caso apresentado e implementado verifica-se que o agrupamento de métodos com a opinião de funcionários dão condições à implementações informatizadas que dão condições de um trabalho bem praticado, que conseqüentemente passam aos clientes uma visão de conhecimento geral e específico de que os atendem.

7. Bibliografia

- [1] MAGALHÃES, Hélio Augusto de (2005) “**Comunicação Empresarial**”, Disponível em: <<http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/conceitos/comunicacaoempresarial.php>> Acessado em 10/05/2009 às 10:52.
- [2] MAGALHÃES, Hélio Augusto de “**Comunicação Empresarial nos Dias de Hoje**”, Disponível em: <<http://www.cpap.embrapa.br/publicacoes/online/ADM001.pdf>>; Acessado em 10/05/2009 às 11:13.
- [3] **Dicionário Michaelis**, Disponível em <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=cartilha>>; Acessado em: 10/05/2009 às 14:08.
- [4] **Dicionário Michaelis**, Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=boletim>>; Acessado em 10/05/2009 às 14:19.
- [5] **IDEC**, Disponível em <<http://www.idec.org.br/telecom/glossario>>; Acessado em 10/05/2009 às 15:03.
- [6] BARBALHO, José Valney Melo (2004) “**O NetBeans**”, Disponível em: <http://www.guj.com.br/content/articles/netbeans/aplicacoes_com_netbeans;> Acessado em 08/09/2009 às 12:23.
- [7] CRUZ, Luiz Henrique dos Santos (2009) “**ArgoUML 0.28**”, Disponível em: <<http://info.abril.com.br/downloads/argouml-0-28>>; Acessado em 08/09/2009 às 13:02.
- [8] BOOCH, Grady (2007) “**Diagrama de Caso de Uso**”, Disponível em: <<http://www.dsc.ufcg.edu.br/~sampaio/cursos/2007.1/Graduacao/SI-II/Uml/diagramas/usecases/usecases.html>>; Acessado em 13/09/2009 às 17:10.

[9] HENSGEN, Paul (2001) **“Elementos UML”**, Disponível em:
<http://docs.kde.org/kde3/pt_BR/kdesdk/umbrello/uml-elements.html>; Acessado
em 13/09/2009 às 17:26.