FACULDADE PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS - UBÁ

FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

JOÃO HENRIQUE GROPO DUARTE

MANAGER: UMA PROPOSTA DE APLICATIVO PARA CONTROLE E COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

UBÁ

2016

JOÃO HENRIQUE GROPO DUARTE

MANAGER: UMA PROPOSTA DE APLICATIVO PARA CONTROLE E COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Ubá, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção.

Orientador (a): Prof. Me. Israel Iasbik

UBÁ

2016

RESUMO

O tema do presente trabalho parte da importância da comunicação eficaz nas empresas como estratégia de negócios, evidenciando a necessidade de uma boa troca de informações para que a empresa atinja o desempenho esperado. Apesar de parecer simples, a comunicação empresarial é um processo muito complexo, e vem sendo valorizado cada vez mais pela sua importância. Por este motivo a tecnologia está cada vez mais presente, facilitando os processos de comunicação, pois pode evitar falhas na transmissão das mensagens, que por sua vez devem chegar com qualidade e de forma rápida ao receptor. A partir deste pensamento o estudo tem como objetivo apresentar a ideia do projeto de desenvolvimento de um aplicativo para tablets, smartphones e celulares, com intuito de aperfeiçoar e simplificar a comunicação eficaz nas empresas. O Manager trabalhará as informações internas da organização, tudo que acontecer no ambiente produtivo será armazenado e transmitido aos gestores através da coleta de dados, onde os mesmos serão filtrados e gerarão informações que passarão por um processo de seleção e depois distribuídas aos gestores através do aplicativo. Haverá também outros espaços de consulta à informação como objetivos estratégicos, metas de processo, canais de mensagens entre outros. Tudo para garantir a melhor comunicação entre presidente, diretores, gestores e funcionários. Contudo, o sistema irá transmitir informações aos gestores com o objetivo de melhorar a comunicação interna e auxiliar na tomada de decisões.

Palavras-chave: Comunicação. Dados. Informação e Aplicativo.

ABSTRACT

The present work's theme comes from the importance of efficient communication in enterprises as business strategies, highlighting the need of a good information exchange in order to enterprises achieve the aimed development. Although it seems simple, the enterprising communication is a complex system, and it is been valued more and more for its importance. For this reason the technology is even more present, simplifying the communication process, because it can avoid flaws in the message transmission, which in turn can be received with quality and in a fast way by the receptor. From this thought the study has as goal to present the idea of a project of development of an application for tablets, smartphones and cellphones, with the goal to enhance and simplify the efficient communication in the enterprises. The Manager will work the internal information of an organization, everything that happen in the productive environment will be stored and transmitted to the managers through the data station, where the same will be filtered and will generate information that will pass for a process of selection and after that distributed to the managers through the application. There will be also other access spaces to the information as strategic objectives, process goals, message channels and others. Everything to ensure the best communication between the president, directors, managers and employees. However, the system will transmit information to the managers aiming to improve the inside communication and aid in the decision-making.

Keywords: Communication. Data. Information and application.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação sempre esteve presente na vida humana, apesar de não ter data definida. Na era primitiva, era realizada por meio de ruídos e movimentos corpóreos que constituíam símbolos e sinais. Era utilizado um número limitado de sons, tais como rosnados, roncos e guinchos. Por volta da primeira guerra mundial e no período pós-guerra, as organizações começaram a se dedicar aos problemas da comunicação. Como fator de gerenciamento, passaram a construir uma grande preocupação dos estudiosos e dos praticantes de todas as instituições, sejam elas empresariais, militares, governamentais hospitalares, universitárias e pesquisadoras. Com a necessidade cada vez maior de interação, a comunicação tomou uma dimensão cada vez maior com o passar dos anos, tornando-se assim essencial em todos os segmentos. Através dela o homem que consegue aprender e evoluir como povo e espécie. (DRUCKER, 2002).Parece ser um processo muito simples, pois as pessoas se comunicam sem fazer nenhum esforço ou sequer tomar consciência disso.

Mas na realidade, a comunicação é um processo complexo e as possibilidades de enviar ou receber mensagens de maneira errada ou distorcida são numerosas quando a comunicação não é eficaz. Nas organizações não é diferente. Assim, a comunicação é cada vez mais valorizada, já que uma informação distorcida pode gerar inúmeros problemas no processo.

Por isso é importante para eficiência de uma empresa que a informação chegue com clareza, concisão e objetividade a todos os envolvidos. O presente estudo tem como objetivo apresentar a ideia do projeto de desenvolvimento de um aplicativo para aperfeiçoar e simplificar a comunicação eficaz nas empresas através da coleta de dados, gerando informações, que sempre devem chegar de maneira clara a todos os envolvidos.

Destacando- se os principais objetivos do aplicativo, sua área de atuação, as etapas de implantação e as informações que serão abordadas pelo mesmo. E ainda, transmitir aos gestores e gerentes todas as informações de que eles precisam no dia a dia na organização, de forma clara e simples, sendo que as mesmas, muitas vezes não estão disponíveis aos responsáveis e quando estão apresentam falhas ou atrasos.

A partir da implantação do aplicativo, as mensagens passarão a ser apresentadas de forma mais clara, correta e eficiente graças ao aplicativo, que fará com que os gestores tenham uma rápida percepção da situação fabril. Isso os deixará atualizados sobre o processo produtivo, fazendo com que estejam cientes dos processos e direção da produção, além de detectarem rapidamente possíveis problemas e gargalos, tornando mais ágil a percepção dos mesmos para as possíveis decisões.

A tendência é de um forte aumento na comunicação à medida que as organizações crescem, aumentando também os problemas. Eles não são facilmente constatáveis, embora estejam na base dos principais conflitos que ocorrem dentro das empresas, prejudicando ações, o alcance de metas, objetivos organizacionais e individuais (CHIAVENATO, 2003).

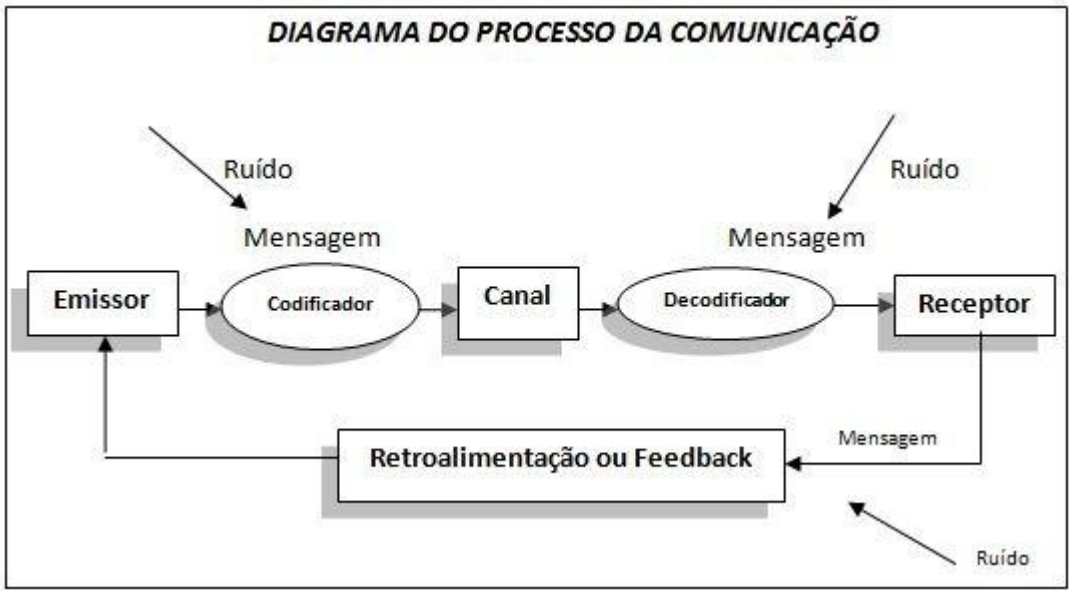
Observando a necessidade cada vez maior das empresas para diminuir os problemas, é importante desenvolver a comunicação organizacional eficaz, para facilitar a interação entre setores, gerência e funcionários. A informação deve chegar de forma sistêmica, através de um meio de comunicação eficiente, auxiliando assim para que as ações de decisão sejam rápidas e eficazes.

2 DESENVOLVIMENTO

Devido à atual competitividade entre as organizações, somente aquelas com melhores estratégias e diferenciais permaneceram no mercado. Por isso, valoriza-se cada vez mais inovação e a eficiência nos processos organizacionais, fatores que refletem diretamente nos produtos e serviços. Considerando-se a realidade atual, a comunicação torna-se fundamental, ela é o suporte necessário ao bom relacionamento entre uma organização e seus clientes internos e externos. Por meio da comunicação é possível obter uma integração de recursos, em um processo no qual os participantes comunicam-se ininterruptamente a fim de atingir objetivos previamente determinados (JACOMINI, 2011).

“A comunicação bem estruturada é resultado do trabalho em equipe, da atuação sinérgica entre as áreas que a compõem”.(JACOMINI, 2011, p.2).Esta estrutura deve partir principalmente da gerência, fazendo um processo de cima para baixo. É ela que deve motivar a comunicação dentro da empresa e fazer com que a comunicação chegue a todos os funcionários. O próximo passo é acompanhar os processos já direcionados, analisando resultados e obtendo o *feedback* dos processos. Este retorno de informações fará com que sejam adotadas novas estratégias para corrigir possíveis erros. As novas estratégias serão novamente passadas aos funcionários e assim por diante, formando um ciclo de informações.

FIGURA 01 - Fluxo da informação.



FONTE: Site portalcursos (2016)[1]

Se um gerente não se comunica com seus subordinados e vice versa, as funções gerencias terão pouco sucesso. Assim, a interação e integração das áreas relacionadas às atividades e ações de comunicação são fundamentais para consolidar o relacionamento de uma organização com seu público (interno e externo), como também sintonizar as expectativas e interesses específicos de cada área com os objetivos organizacionais (JACOMINI, 2011).

> Executivos que querem obter sucesso organizacional devem dirigir sua atenção para as necessidades com o público interno em primeiro lugar, porque este é o público responsável pela sustentação da organização, pois é por meio do desempenho de sua função que a organização alcança seus objetivos e metas. Os colaboradores são parceiros fundamentais da organização, já que são os maiores interessados no sucesso das atividades, visto que este sucesso representa não apenas a sua permanência nela, mas sim uma excelente oportunidade de crescimento pessoal e profissional. (Marchiori,1995 *apud* JACOMINI, 2013, p. 4)

Uma pesquisa feita por MIntzberg indica que os administradores passam cerca de 80% do seu dia de trabalho em comunicação direta com outras pessoas. Isto representa 48 minutos de cada hora gastos em reuniões, em conversas pessoais, ao telefone ou obtendo informações diversas no dia a dia. Os outros 20%

[1] http://www.portalcursos.com

do tempo do administrador são gastos em trabalhos escritos, muitos dos quais incluindo também comunicação em forma de leitura e escrita (CHIAVENATO, 2003).

Uma forma importante para melhorar o fluxo de informações na empresa e melhorar a comunicação e é através da tecnologia da informação, que alterou o mundo dos negócios de forma irreversível. Desde quando foi introduzida sistematicamente em meados da década de 50, a forma pela qual as organizações operam, o modelo de seus produtos e a comercialização desses produtos mudou radicalmente (MCGEE; PRUSAK, 1994).

2.1 Informação

Um importante fator para que se tenha uma comunicação eficaz nas organizações é a informação. Ela é a primeira ferramenta para as tomadas de decisão e deve ser sempre correta e mais simplificada possível, para que se possa absorver o que deseja ser informado de maneira rápida e clara, sendo adquirida através de dados.

Segundo McGee; Prusak (1994), o desafio da informação na definição de uma estratégia é coletar material potencialmente relevante e colocá-lo à disposição para análise e interpretação. Sinais fracos precisam ser detectados e amplificados e tudo isso precisa ser feito sem inundar a função de planejamento com informação irrelevante ou de pouco valor. “Para que os dados se tornem úteis como informação a uma pessoa encarregada do processo decisório é preciso que sejam apresentadas de tal forma que essa pessoa possa relacioná-los e atuar sobre eles.” (McGee; Prusak, 1994, p. 24).

Informação é o conjunto de dados trabalhados que permitem ao executivo tomar uma decisão. Sendo esta o resultado da análise de dados, como: capacidade de produção, custo de venda do produto, produtividade dos funcionários. Essas informações ao chegarem ao executivo contribuem para as decisões a serem tomadas (OLIVEIRA, 2013).

FIGURA 02 – Informação e estratégia competitiva

Fonte: MCGEE; PRUSAK (1994 p. 10)

As tomadas de decisão que envolvem executivos, gerentes e administradores da área de produção da empresa têm reflexo direto na comunicação interna fazendo com que todos tenham uma visão sistêmica das informações necessárias para elaborar melhor seu trabalho, acrescentando mais qualidade, segurança e agilidade ao processo, além de se sentirem mais motivados e aptos no dia a dia de trabalho.

À medida que aumenta a complexidade interna na empresa, o processo de decisão tende a tornar-se mais complexo. Para atender a esta situação de maneira adequada, os executivos necessitam de sistema de informação eficiente e eficaz, que procede ao grande volume de dados gerados e produza informações válidas.(OLIVEIRA, 2013).

Com toda essa complexidade e o mercado cada vez mais competitivo, e com as margens de lucro cada fez menores e o tempo cada vez mais precioso, faz-se necessário um canal de comunicação simples, rápido e eficaz para tomadas de decisão, um meio de comunicação que envolva toda a empresa, mas que ao mesmo tempo caiba em um bolso. Esse é o objetivo do presente trabalho, criar um sistema de comunicação com todas essas características a fim de auxiliar as possíveis decisões - a ideia é um aplicativo para smartphones e tabletes seu nome é Manager.

Uma ferramenta de informação que trabalhará com as funções de coleta de dados, seguido pelo processamento de dados e por fim filtragem das informações. Estas informações serão passadas aos setores responsáveis de forma bem clara e simples, prevendo, portanto, um rápido conhecimento e ação.

A tecnologia da informação alterou o mundo dos negócios de forma irreversível. Desde quando foi introduzida sistematicamente em meados da década de 50, a forma pela qual as organizações operam, o modelo de seus produtos e sua comercialização mudou radicalmente (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Enquanto as atividades de informática nas organizações amadurecem, toma- se consciência de que é necessário, adequando assim os sistemas com a necessidade das empresas. Ainda que a informática recebe atualizações e pressões externas constantes, no âmbito do desenvolvimento e das aplicações de *hardware*, *software*, *peopleware*, a mesma precisa posicionar- se ao mesmo tempo como cliente, fornecedor, parceira, gestora (Mañas, 2014).

2.2 Etapas de implantação e processo do Manager

Ao imaginar-se atuando com tecnologias da informação e da comunicação, é preciso gerar uma ação, que em alguns casos pode ser feita de maneira gradativa, mas deve ocorrer do ponto de vista estratégico e não só da tecnologia digital (Mañas, 2014)

Considerando que cada empresa busca seus objetivos e demanda de diferentes necessidades é preciso gerar um sistema de informação que atenda e se adeque às necessidades da empresa e não o contrário. Contudo, para um bom desempenho do aplicativo deve- se equilibrar suas ações com os objetivos da organização para juntos obter o melhor resultado.

A seguir serão definidas todas as sete etapas para elaboração e implantação do Manager na empresa:

2.2.1 Etapa 1: Objetivos do aplicativo

O aplicativo tem como objetivo demonstrar, auxiliar e monitorar de forma extremamente simplificada o acompanhamento da produção através da coleta de dados gerando informações para os gestores, funcionários e setores envolvidos.

Quando já implantado na empresa o primeiro processo do aplicativo é a captura de dados para alimentá-lo. Essa captura será feita pelos próprios funcionários de cada setor, que após realizarem a coleta destes dados os direcionarão ao setor de Planejamento e Controle da Produção (PCP) que por sua vez farão a alimentação do sistema.

Após receber os dados o aplicativo filtrará os mais relevantes, fazendo um apanhado de informações úteis e essas serão passadas aos gestores através de meios práticos de análise rápida e eficaz, como gráficos, porcentagens, palavras chave, entre outros. Com as informações de todos os setores em mãos, os lideres poderão monitorar melhor os setores para auxiliá-los. Com objetivos estratégicos que almejam o alcance da estratégia corporativa, atendam à demanda por informações de suporte à decisão de alto nível, contribuindo para comunicação e ampliação da coleta de informações sobre o ambiente interno (operações, funcionários, metas, índices) e outros; (BEAL, 2004).

Buscam-se também os objetivos permanentes que garantem a segurança das informações corporativas, mantêm a eficiência e eficácia dos fluxos informacionais, contribuir para a sinergia e a integração entre as áreas etc. (BEAL, 2004)

A partir destes objetivos, é possível analisar a situação atual e desejada do ponto de vista de fluxos, sistemas, serviços e produtos informacionais e definir as áreas que a organização precisa concentrar esforços para solucionar problemas e melhorar seu rendimento (BEAL, 2004).

2.2.2 Etapa 2: Atender à necessidade da empresa

Os problemas de controle interno encontram-se em todas as áreas da empresa. O exercício de adequado controle interno sobre cada uma dessas funções assume fundamental importância para que se atinjam os resultados mais favoráveis, com menores desperdícios (CORNACHIONE, 2008).

Cada empresa tem uma cultura, uma ideia, uma visão, uma missão, enfim, cada empresa tem necessidades diferentes. Por isso, antes da implantação do aplicativo é necessário entender o que a empresa prioriza para sua gestão, isso fará com que as informações mais importantes sejam priorizadas e ganham um foco maior na projeção do programa.

Assim que os funcionários apontam os dados de produção e o PCP alimenta o sistema, todos os dados ficam armazenados no sistema para consulta, porém não é viável transmitir todos estes dados diretamente ao gestor, pois isso pode acarretar um acúmulo de informações atrapalhando a percepção do receptor.

A junção destes dados transformar-se-á em informações úteis, mas para isso, após a coleta, o sistema fará uma filtragem dos dados, ou seja, o sistema resumirá as informações transmitindo-as de forma geral e de fácil percepção, como em gráficos, índices, porcentagens, imagens e palavras-chave. As informações mais relevantes serão selecionadas pelo próprio sistema e direcionadas a cada gestor de acordo com as necessidades e programação da empresa.

2.2.3 Etapa 3: Coleta de dados

Informações operacionais adequadas e exatas, obtidas rapidamente sobre a posição da carteira de pedidos de uma indústria são básicas para a coordenação entre as áreas de gestão, planejamento e controle da produção. A exatidão dessas informações é fundamental para evitar erros operacionais (CORNACHIONE, 2008).

Uma vez coletados, os dados serão transportados até o ponto de processamento. O transporte e o processamento dos dados podem utilizar meios manuais, mecânicos ou eletrônicos. De qualquer forma, o processamento será uma série de operações necessárias para registrar dados e convertê-los em todas as informações de saída desejáveis (CORNACHIONE, 2008).

Para que a informação chegue ao receptor, é necessário em primeira instância fazer a coleta de dados, que serão coletados pelos funcionários do chão de fábrica, uma vez que são eles, os responsáveis por acompanhar os processos durante todo o turno, identificando fatos, problemas, números, produtividade, gargalos, entre outras informações. Com isso tornam-se os mais indicados a realizar os apontamentos.

Os apontamentos de produção são todos aqueles dados que posteriormente se tornarão úteis como informação para a organização. A partir deles, planejam-se as estratégias. Na maioria das vezes, para melhor compreensão, cada funcionário faz o seu apontamento, mas também pode ser feito o apontamento por setores, áreas de produção, locais de trabalho ou por máquinas.

A coleta de dados pode ser feita de três formas, utilizando-se de: Tecnologia total; De colaborador para tecnologia; De colaborar para colaborador.

Tecnologia total: a coleta é feita a partir de meios tecnológicos como leitores de chip, códigos de barra, leitores eletrônicos, sensores. Neste caso, os dados coletados serão direcionados para o sistema, onde a própria ferramenta tecnológica fará a leitura do processo gerando os dados, logo após realizará automaticamente a transferência dados para o sistema sem a necessidade de interferência humana, tornando-se desnecessários alguns trabalhos manuais, como o apontamento de dados e a alimentação do sistema por funcionários.

Na FIG. 03 observa-se o fluxo dos dados na tecnologia total, desde seu setor de captação até chegar ao sistema.

FIGURA 03 - Fluxo de dados da Tecnologia total

Fonte: O autor

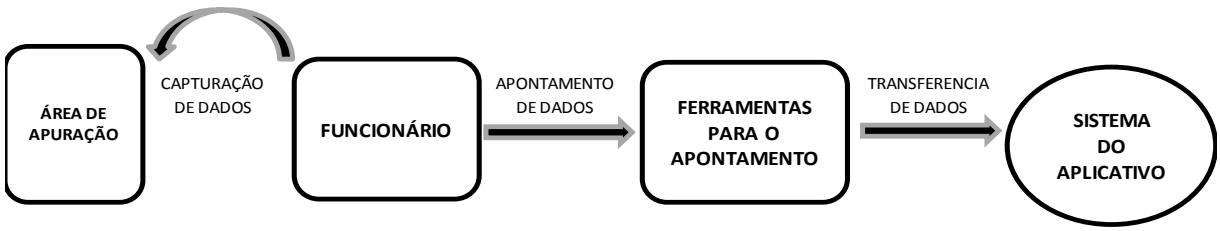
FIGURA 04 – coleta de dados por leitor de código de barras, tecnologia total.

Fonte: Site sweprata (2016)[2]

De colaborador para tecnologia: Neste caso tem-se um colaborador responsável por coletar os dados no ambiente fabril e lançá-los diretamente no sistema, através de tablet, smartphone, painel digital ou por um computador inserido no local de trabalho. Assim, quando o funcionário fizer o apontamento em um dos meios tecnológicos citados, a informação irá diretamente ao sistema para filtragem e armazenagem dos dados.

Na FIG. 05 observa-se o fluxo dos dados de colaborador para tecnologia.

FIGURA 05 - Fluxo de dados de colaborador para tecnologia



Fonte: O autor

[2] http://www.sweprata.com.br

Para realizar o apontamento correto dos fatos, é necessário um bom treinamento dos responsáveis de cada área.

FIGURA 06 - Coleta de dados de forma digital, colaborador para tecnologia.

Fonte: Site nomus (2016)[3]

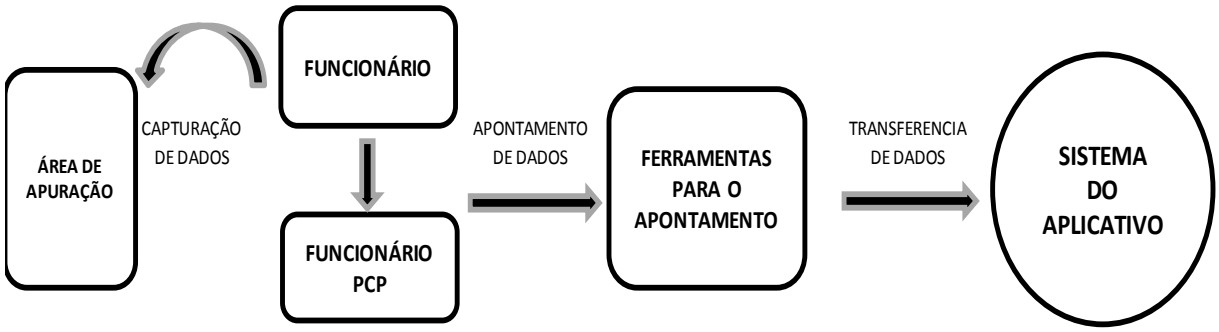
De colaborar para colaborador: Neste processo haverá dois funcionários responsáveis para que os dados cheguem até o programa, eles ficarão entre o chão de fábrica e o sistema.

Assim, como no sistema de colaborador para tecnologia um dos funcionários ficará responsável pela coleta de dados no ambiente fabril, ele descreverá tudo que acontecer em sua área de atuação em um documento já desenvolvido e de fácil preenchimento. Após fazer os apontamentos do dia, o funcionário encaminhará o documento até o setor de PCP, onde estará o outro funcionário envolvido neste processo. Ele ficará responsável por receber o documento e passar todas as informações contidas para o sistema, alimentando assim o programa.

Na FIG. 07 observa-se o fluxo dos dados de colaborador para colaborador.

[3] http://www.nomus.com.br

FIGURA 07 - Fluxo de dados de colaborador para colaborador



Fonte: O autor

FIGURA 08 – coleta de dados colaborador para colaborador.

Fonte: Site freepik (2016)[4]

Além da alimentação de dados por apontamentos, setores de apoio como o PCP, PCM e a gerência poderão alimentar o sistema de informações adicionais visando à melhor comunicação.

2.2.4 Etapa 4: Filtragem de dados

[4] http://br.freepik.com

O sistema de informação examina o conceito a partir do entendimento da informação como resultado do tratamento de dados. Pode-se entender o dado como um elemento da informação, que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, mas quando são coletados, organizados, ordenados se tornam importantes informações.

Em essência cada subsistema age como um coletor e processador de dados para a produção de determinadas informações (CORNACHIONE, 2008).

FIGURA 09 – esquema genérico de um subsistema

Fonte: Cornachione (2008 p. 32)

Assim que lançados no sistema os dados se transformam em informações, que serão armazenadas e distribuídas aos gestores. Antes, porém as informações são alinhadas e passam por um processo de seleção, fazendo com que apenas as mais úteis sejam direcionadas aos líderes, enquanto as outras são armazenadas de forma que possam ser consultadas caso necessário.

É importante que a filtragem de dados aconteça para que se originem as informações, que deverão ser passadas a cada funcionário de acordo com a demanda de informações. No dia a dia de trabalho, o tempo é fundamentalmente precioso, portanto, a informação deve ser bem selecionada pelo sistema. Se o gestor a tiver em mãos assim que for necessário, mais rápidas serão as tomadas de decisão, consequentemente mais rápida será a ação.

2.2.5 Etapa 5: Destino das informações

As decisões inerentes ao processo de planejamento, ao controle, à formulação, ao acompanhamento de políticas e interpretação de resultados requerem informações adequadas. A gerência de diferentes níveis necessita de

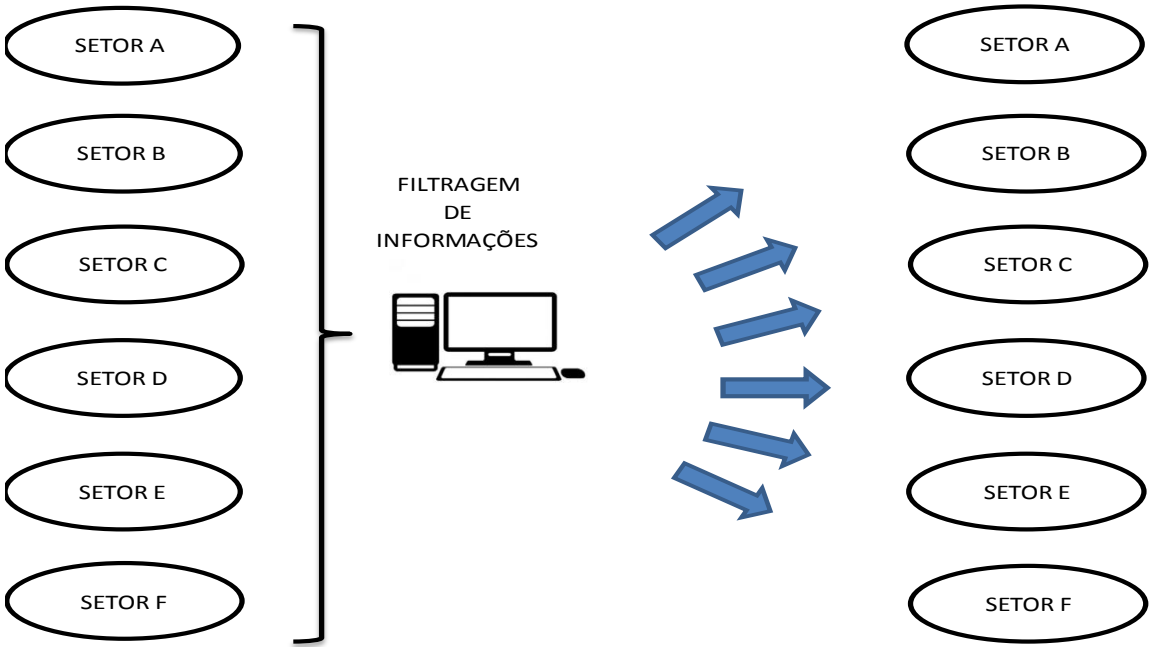
diferentes tipos de informação. Ela deve possibilitar a verificação da eficiência e dos dados das operações da empresa no seu todo e planejar-se para o futuro (CORNACHIONE, 2008).

A informação oferecida deve possibilitar a verificação da eficiência e dos resultados das operações da empresa no seu todo e se planejar para o futuro. Cada nível de gerência quer informações que lhes permitam controlar suas áreas especificas, por essas razões, as informações devem conter certas características de quantidade, oportunidade, conteúdo e qualidade que somente podem ser obtidas através de um bom sistema de informação (CORNACHIONE, 2008).

A filtragem de dados escolhe as informações de forma a orientar os gestores da empresa, mas também ocorre a filtragem de informações, que é o processo onde as mesmas são selecionadas de acordo com a necessidade de cada setor.

O ideal seria se cada setor, cada funcionário recebesse o máximo de informação possível para melhor execução do trabalho, porém algumas não se fazem tão necessárias, podendo dar espaço a outras que têm maior prioridade no processo produtivo e é isso que o sistema faz nesta etapa, seleciona a mais viável de acordo com a área da empresa. Como por exemplo, um funcionário que trabalha no setor de desenvolvimento de produto não tem grande prioridade em receber informações do setor de logística, como atrasos de caminhões. Por esse motivo o aplicativo fornecerá apenas as informações direcionadas a quem deve recebê-la, de forma clara e eficaz.

FIGURA 10 – coleta e distribuição das informações



Fonte: O autor

2.2.6 Etapa 6: Posicionamento estratégico

Com todos os dados em mãos e em seus devidos setores, os gestores podem acessar o *menu* de informações do Manager, que mostra como está a situação da produção até o momento. Além disso, consegue-se identificar através de seu histórico se os antigos planejamentos estão indo bem ou precisam de assistência. A partir disso os líderes se reúnem com os diretores, com o objetivo de programar novos planos e metas.

O aplicativo não auxilia de forma direta no plano de ação, esse deve ser planejado de acordo com as informações recebidas, tanto do aplicativo como de outros meios.

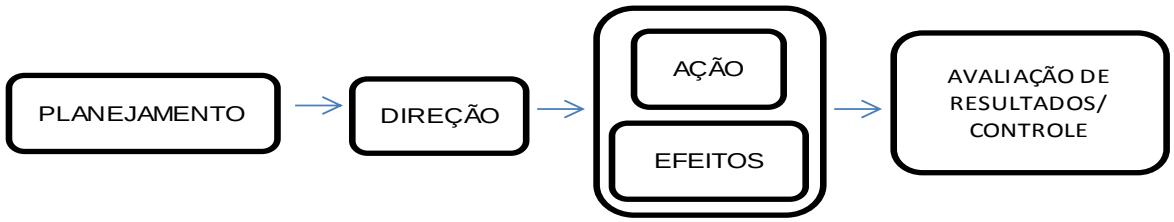
2.2.7 Etapa 7: Controle

A partir das informações recebidas do Manager, concretizam-se as ações, determinando resultados práticos.

No entanto, por mais que tenha sido o esforço de planejamento, ainda cabe uma questão básica: os resultados práticos que estão sendo obtidos revelam desempenho acima ou abaixo do que foi planejado? (CORNACHIONE, 2008).

De acordo com Cornachione (2008), os resultados decorrentes da execução devem ser avaliados em relação aos planejamentos. Os desvios devem ser apurados e corrigidos. É esse conteúdo da função avaliação e controle, que não pode ser dissociada do planejamento, que, de certa forma, fixa padrões para aferição dos resultados reais. Se não há padrão, torna-se difícil, senão inviável, a avaliação do desempenho real. Por outro lado, de pouco ou nada adianta o estabelecimento de planos se a execução posterior não é confrontada com os mesmos. Essa comparação possibilita correções na execução ou no próprio plano originariamente concebido, conforme se verifique que os desvios têm suas causas na execução ou no planejamento, reconhecendo o seu desacerto ou a própria mudança das premissas que levaram à adoção do plano.

FIGURA 11 – O processo de gerência



Fonte: Carnachione (2008 p. 49)

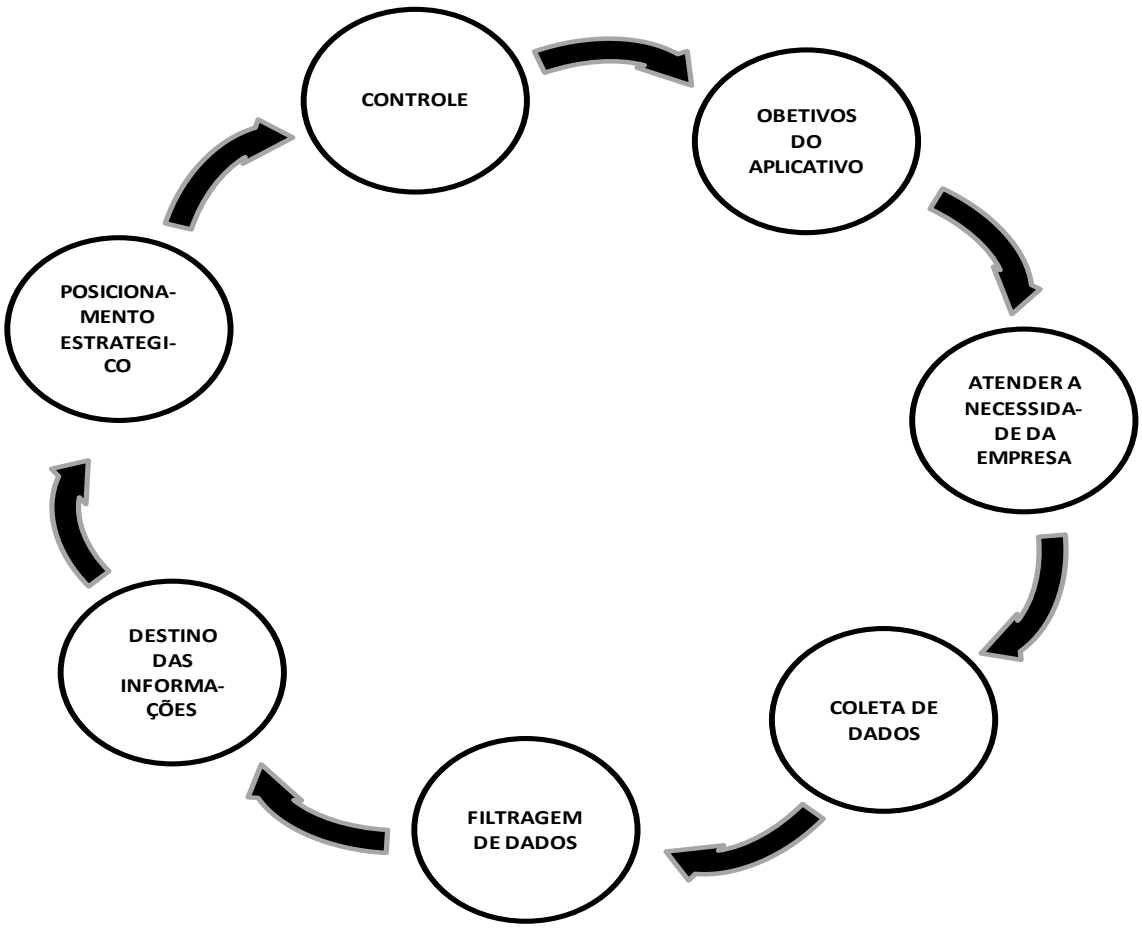
Quando um plano de ação é destinado para a empresa é de fundamental seu acompanhamento, a fim de detectar possíveis falhas a serem corrigidas.

Com o planejamento em ação o ciclo do Manager se fecha, pois com isso se chega, novamente, à etapa de controle, que é uma nova coleta de dados adquiridos da mesma forma. As informações passadas serão armazenadas no histórico do sistema e as novas estabelecerão a interface do programa atualizado.

A aferição dos resultados pode ser acompanhada através de gráfico de desempenho, que o aplicativo constrói a partir dos resultados, basta acompanhar os

mais atuais, ou seja, aqueles resultados do dia a dia que foram obtidos após o plano de ação ter sido colocado em prática. Desta forma, é possível ter a informação se o desempenho gerado foi melhor ou pior que o antecessor.

FIGURA 12 - Ciclo dos processos do Manager



Fonte: O autor

2.3 Ferramentas do aplicativo

O Manager vai abordar em seu sistema ferramentas que serão úteis para que a informação seja bem entendida de forma rápida e eficaz. Para isso em sua página principal, o aplicativo contará com um atalho de fácil identificação. Neste atalho estarão as ferramentas de principal abordagem do processo, é a partir delas que serão transmitidas as informações. Operando como um *menu* de celular, na página principal o gestor poderá acessar o bloco de informação que deseja, após o

acesso aparecerá a página secundária, onde estará a informação, basta escolher a mais almejada no momento.

Essa divisão de páginas foi criada para um fácil e rápido acesso às informações. Segue abaixo a identificação dos blocos em sua página principal e secundaria.

2.3.1 Produtividade

- Índices de produtividade: Apresenta a porcentagem atingida de acordo com a produção, setorial e geral. Aborda tanto os índices produtivos quanto os gargalos e problemas.
- Maior produtividade setorial: Indica os setores mais produtivos.
- Maior produtividade individual: Indica os funcionários mais produtivos.
- Um dos apontamentos realizados são os índices de produtividade e funciona da seguinte forma:

Assim que chega um lote de produtos ou matéria-prima até o funcionário ele faz todo o processo a ele designado. Assim que finalizar as peças, ele deve fazer o apontamento das mesmas, descrevendo a quantidade de peças produzidas, sua descrição e o tempo gasto para produzi-la. Desta forma o sistema irá coletar todos estes dados e passará a informação para os gestores.

Neste ícone serão demonstrados os índices de produtividade dos funcionários de cada setor e o geral de toda empresa, apontando se a produtividade foi atingida.

Para atingir uma boa produtividade o colaborador deve finalizar a peça no tempo programado, caso contrário o tempo gasto a mais é dado como perda de produtividade e seu índice estará abaixo do esperado.

2.3.2 Operações

- Quantidade produzida (geral e setorial): Mostra a quantidade de produtos produzidos em cada setor e a quantidade de produtos já prontos para expedição até o momento.
- Relatório de pendências na produção: A partir dos produtos já prontos e enviados para o setor de expedição o aplicativo indica os que ainda faltam para

terminar e quanto tempo ainda falta para fechar o objetivo diário (ou mensal, depende da empresa).

A partir do apontamento de produtividade consegue-se avaliar também a situação de peças prontas e pendentes.

No sistema, contém a quantidade de peças que devem ser produzidas durante o dia, caso este número de peças não for produzido o sistema indica que a meta não foi atingida e o aplicativo mostra a quantidade de peças pendentes. Caso contrário o programa indica o alcance da meta e ainda mostra se houve produção de peças além da quantidade pedida no lote.

2.3.3 Metas

- Metas de produção: Indicam a meta diária a ser atendida em quantidade de produtos. Mostra também se a meta está em atraso ou dentro do previsto de acordo com o andamento da produção até o momento.

Algumas metas pré-estabelecidas pela diretoria devem ser tidas em mãos para consulta assim que necessário, funciona como meio de comunicação da alta administração com os gestores. Nesta área do aplicativo, os líderes poderão consultar metas e objetivos da organização, passando estas informações para os funcionários. Além disso, o gestor também terá informações se as metas estão sendo atingidas a partir dos apontamentos de produtividade da empresa.

2.3.4 Gargalos

- Problemas da produção e gargalos: A partir do levantamento de dados resumem-se os principais problemas enfrentados na produção durante o dia, semana e mês.

Os gargalos também poderão ser identificados através do apontamento de produção, pois quando a produção ultrapassa o tempo de processo de uma peça, esse tempo além do previsto é dado como gargalo.

Outro meio de identificar os atrasos é o apontamento de paradas, em que os funcionários descrevem o tempo que ficará parado e o motivo que ocasionou a parada. Com isso, o sistema gerará informações de tempo parado dos processos e o motivo.

O aplicativo computa e guarda estes dados e além de mostrar os gargalos diários também faz um histórico para mostrar os maiores problemas do lote, da semana e do mês. Quando desejar, o gestor pode identificar os principais motivos de parada.

2.3.5 Gestão de funcionários

- Número de funcionários: Apresentará diariamente o número de funcionários em cada setor e o somatório de toda empresa.
- Acidentes de trabalho: Número de acidentes de trabalho ocorridos na empresa, identificando o setor, local de trabalho, nome e função do funcionário. Indica se o mesmo teve afastamento. Caso positivo, por quanto tempo.
- Aniversariante do dia: Como forma de preocupação com os funcionários o aplicativo contará com um lembrete de datas de aniversário dos mesmos. Nada mais motivacional que o gestor lembrar-se de parabenizar os funcionários e mostrar que se importa com eles.
- Horas extras: Número de horas extras dos funcionários,

Neste ícone os líderes de cada setor devem identificar se houve alguma falta de funcionário ou acidente no trabalho. Essa informação é muito útil para a diretoria identificar a frequência dos colaboradores e se houve algum acidente na empresa.

2.3.6 Gestão integrada

- Chat: Meio de comunicação entre os gestores
- E-mail: Acesso imediato ao e-mail da empresa
- Agenda: O aplicativo contará com uma agenda eletrônica e nela estarão contidas as obrigações e compromissos dos gestores que utilizam o aplicativo, como reuniões, treinamentos. Haverá também alerta, lembrando o funcionário de que a data do compromisso se aproxima e um ícone onde os gestores e diretores poderão marcar datas e horários de compromissos, fazendo com que diminua o risco de atrasos e faltas.

Este serviço é voltado para melhorar a comunicação entre gestores, diretores e presidente. Seu objetivo é que todos se comuniquem no momento que

desejarem, sem que haja necessidade de um se encontrar ou procurar o outro, isso agregará tempo.

2.3.7 Objetivos e prioridades

- Prioridades: Listagem de prioridades produtivas e produtos que deverão ser finalizados com antecedência.
- Objetivos: Informa algum objetivo estabelecido.
- Aqui, caso haja prioridade, deverão ser passadas para que os gestores através do PCP, para que fiquem cientes do que precisa ser finalizado com antecedência, depois que adquirirem esta informação ela deve ser passada para os funcionários de cada setor.

2.3.8 Manutenção

- Ordem de serviços de manutenção: Solicitação e programação de manutenção.

Nesta parte do programa o gestor poderá entrar em contato imediato com o coordenador de Planejamento e Controle de Manutenção (PCM), podendo assim solicitar manutenção nas máquinas, seja ela preventiva, corretiva ou preditiva.

Além disso, poderá consultar a escala de manutenções preventivas, que também estará disponível neste ícone.

O aplicativo contará também com alerta de produção. Quando a produtividade do dia for atingida ou se alguma máquina ficar parada por muito tempo uma mensagem chegará à tela do aplicativo do usuário.

Todas as funções citadas acima estarão visíveis na página inicial do aplicativo, de forma simples e prática para melhorar a agilidade e entendimento dos acionados. Quando houver uma chamada ou atualização aparecerá um ícone sobre o item, que informará ao funcionário uma novidade no processo.

FIGURA 13 – Modelo de Página principal do aplicativo.

Fonte: O autor

FIGURA 14 – Modelo de Página principal do aplicativo quando ocorrerem atualizações.

Fonte: O autor

FIGURA 15 – Modelo de Página principal do aplicativo quando se atinge a meta de produção.

Fonte: O autor

3 CONCLUSÃO

Para obter melhorias no processo de comunicação, as empresas contam cada vez mais com o auxilio da tecnologia da informação. É possível perceber a busca constante por sistemas que melhorem o controle, auxiliem nas tomadas de decisão e nos processos de comunicação na empresa, não se preocupando apenas com seu cliente externo, mas também com o controle e melhoria constante do sistema interno, de forma rápida e eficiente. Com isso a tecnologia ganha cada vez mais espaço nas empresas, facilitando as operações, melhorando o fluxo e diminuindo custos.

A partir do levantamento de dados, os estudos feitos neste trabalho e o objetivo de melhorar ainda mais o processo, foi possível descrever o projeto do protótipo de um aplicativo, voltado para a comunicação empresarial, que irá melhorar o processo de comunicação e troca de informações nas organizações, através da coleta dos dados, filtragem das informações e sua distribuição aos gestores e funcionários envolvidos. Fazendo com que os colaboradores não busquem a informação, mas que ela chegue até eles.

O aplicativo irá auxiliar os gestores fornecendo suporte para tomadas de decisão e planos de ação. Ou seja, o Manager apenas transmitirá informações, mas as decisões serão tomadas pelo gestor.

Contudo, o bom desempenho deste sistema ajudará a empresa a alcançar seus objetivos no processo interno, refletindo de forma indireta em toda empresa, pois a troca de informações ocorrerá de forma mais rápida e clara.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A comunicação. Disponível em <http://www.portaldoscursos.com >. Acesso em 04 jun.2016.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 137 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campos, 2003. 710 p.

Close up da escrita empregado em uma prancheta. Disponível em <http://br.freepik.com>. Acesso em 05 nov.2016.

CORNACHIONE JÚNIOR, Edgard Bruno. **Sistemas de Informação Um Enfoque Gerencial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 235 p.

DRUCKER, Peter F. **Introdução à administração.** 3. ed. São Paulo: Thomson, 2002. 713 p.

JACOMINI, Luciana. **O papel da comunicação nas organizações.** Rev. Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar. 2011, Agudos; 9 p**. Disponível em: <http://www.fmr.edu.br/npi.html>** Acessado em 18 jun. 2016.

MAÑAS, Antonio Vico. **Administração de sistemas de informação**. 8. ed. São Paulo: Érica, 2014. 304 p

MARCHIORI, Marlene. **Organização, Cultura e Comunicação: elementos para novas relações com o público interno.** São Paulo, 1995, Dissertação (Mestrado), Escola de Comunicações e Artes - USP, p. 83 *apud* JACOMINI, Luciana. **O papel da comunicação nas organizações.** Rev. Núcleo de Pesquisa Interdisciplinar. 2011, Agudos; 9 p**. Disponível em: <http://www.fmr.edu.br/npi.html>** Acessado em 18 jun. 2016.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento Estratégico da Informação** 21. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1994. 244 p.

OLIVEIRA, Djalma. **Sistemas, Organização e Métodos**. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 486 p.

Produtos. Disponível em <http://www.sweprata.com.br >. Acesso em 28 set.2016.

Seis dicas para implantar o apontamento no chão de fábrica. Disponível em <http://www.nomus.com.br >. Acesso em 21 out.2016.