

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PROCESSOS
GERENCIAIS**

**DANIELLA MENEZES CARMO GOMES
DANILLO ROBERTO RICARDO AZEVEDO DE LIMA
SABRINA PEREIRA DE AMORIM
VANESSA MARIA DE OLIVEIRA VALÉRIO**

**Projeto Integrador
CHIP & CIA**

**Aracaju - SE
2010.1**

DANIELLA MENEZES CARMO GOMES
DANILLO ROBERTO RICARDO AZEVEDO DE LIMA
SABRINA P. DE AMORIM
VANESSA MARIA DE OLIVEIRA VALÉRIO

Projeto Integrador
CHIP & CIA

Relatório apresentado à Coordenação do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais da FANESE, como requisito para obtenção do título de 1º Assistente de Processos Gerenciais.

Orientador: Profª Ivânia Maria de Moraes Souto

Aracaju - SE
2010.1

DANIELLA MENEZES CARMO GOMES
DANILLO ROBERTO RICARDO AZEVEDO DE LIMA
SABRINA PEREIRA DE AMORIM
VANESSA MARIA DE OLIVEIRA VALÉRIO

Projeto Integrador CHIP & CIA

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para obtenção do título de 1º Assistente de Processos Gerenciais, no período de 2010.1.

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), 31 de Maio de 2010.

RESUMO

A Chip & Cia empresa do ramo de soluções completas de infra-estrutura na área de TI – Tecnologia da Informação, atuando no mercado há quase 18 anos, preservando os seus valores, baseados sempre na missão e visão. Diante do cenário econômico, vem apresentando característica de expansão, fazendo planejamentos de investir fortemente em um mercado que volta a dar sinais positivos de estabilidade. Para alcançar os objetivos traçados, a organização procura estar em harmonia com seus colaboradores, clientes e fornecedores, praticando sempre o *feedback* e mantendo sempre os meios de comunicação empresariais ativos na organização. A empresa busca também colocar em prática processos na área de RH – Recursos Humanos, para ter sempre em seu âmbito empresarial, profissionais satisfeitos e qualificados no intuito de assim tê-los mais produtivos. A empresa Chip & Cia possui planos de benefícios para os seus colaboradores e junto à sociedade, preservando dessa forma o clima de cordialidade entre a organização e o meio no qual a mesma interage.

Palavras-chave: Modelos de Gestão; Economia e Mercado; Gestão de Pessoas; Comunicação Empresarial.

RESUMEN

Chip & Cia empresa de las soluciones para infraestructuras de TI - Tecnologías de la Información, trabajando en el mercado desde hace casi 18 años, conservando sus valores, siempre enmarcado en la misión y visión. Dado el escenario económico, se ha estado presentando las características de la expansión, a hacer planes para invertir fuertemente en un mercado que dan vuelta a los signos positivos de la estabilidad. Para lograr los objetivos planteados, la organización busca estar en armonía con sus empleados, clientes y proveedores, siempre recurrir a la regeneración y mantenimiento de la empresa de medios activa en la organización. La empresa también espera poner en práctica procesos de recursos humanos - Recursos Humanos, para tener siempre su ámbito de negocio, el contenido y los profesionales cualificados con el fin de lo que ellos tienen más productivo. La compañía tiene planes de Chip & Co. Beneficio para sus empleados ya la sociedad, preservando así la atmósfera de cordialidad entre la organización y el entorno en el que interactúa.

Palabras clave: Modelos de Gestión, Mercado y Economía, Gestión de Personas, Comunicación Empresarial.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	8
2.1 Histórico da Organização	8
2.2 Principais Características.....	8
3 ECONOMIA E MERCADO.....	10
3.1 Cenário Econômico.....	10
3.2 Influência dos Fatores Econômicos	10
4 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	12
4.1 Feedback.....	12
4.2 Comunicação Interna.....	12
5 GESTÃO DE PESSOAS	14
5.1 Gestão de Pessoas na Empresa	14
5.2 Processos da Gestão de Pessoas	14
5.2.2 Plano de benefícios junto aos colaboradores	15
5.2.3 Plano de benefícios junto à sociedade.....	15
5.3 Absenteísmo e Rotatividade	15
6 MODELOS DE GESTÃO	17
6.1 Controle de Qualidade	17
6.2 Organograma.....	17
6.3 Motivação.....	17
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS.....	20
ANEXOS	21
ANEXO A – Estrutura Organizacional	22
ANEXO B – Logo Marca.....	23
ANEXO C – Questões Investigativas	24

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste projeto é ter condição de analisar se a teoria aprendida em sala de aula é colocada em prática pelas organizações e ter condição de descrever os pontos positivos e a ser melhorados na empresa analisada.

Será apresentado nesse relatório um breve histórico da empresa Chip & Cia e suas principais características analisando seus procedimentos, sua estrutura física, de modo a analisar seu comportamento como organização considerando a amplitude do mercado atual, bem como a relação mantida com seus colaboradores e com a sociedade como um todo.

É de grande importância a realização deste trabalho para ampliar o conhecimento dentro da área administrativa, onde os discentes encontram uma oportunidade de correlacionar à teoria com a prática podendo utilizar esse aprendizado em ocasiões futuras onde os mesmos estarão gerindo e descobrindo novos desafios. É importante ressaltar que as ações na prática nem sempre são aplicadas como manda a teoria, aquelas devem ser tomadas de forma eficiente e eficaz de acordo com a necessidade atual da organização.

Dentre inúmeras empresas optou-se por falar sobre a Chip & Cia por ser uma empresa organizada, porém com aspectos a serem moldados, o que traz ampla visão das organizacionais nos seus mais variados pólos. A empresa visitada apresenta características tecnológicas, além de trabalhar com o que há de mais moderno no seu ramo de atividade, o que por sua vez despertou a curiosidade do grupo.

2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1. Histórico da Organização

A Informática Empresarial Ltda (Chip & Cia), criada há quase 18 anos, iniciou suas atividades como uma empresa que tinha em seu portfólio a prestação de serviços de assistência técnica em equipamentos de informática e atendia a um público do tipo pessoa física e jurídica, inclusive com uma loja de suprimentos de informática em sua sede. Após mudança apresentada pelo mercado na época, tomou novo rumo, e hoje se apresenta como empresa do ramo de soluções completas de Infra Estrutura (*Hardware, Software* e Serviço) na área de TI - Tecnologia de Informação. Atuante nos estados de Sergipe, Bahia, Alagoas e Ceará, capacitada a fornecer consultoria, projetos e implementação em TI. A Chip & Cia destaca-se no mercado por ser parceira dos principais fabricantes mundiais de hardware e software: HP – *Hewlett Packard (FIRST TIER)* e MICROSOFT (*GOLD CERTIFIED PARTNER*), estando apta a ofertar soluções que atendem às reais necessidades dos seus clientes. Tendo como público alvo o corporativo público e privado.

2.2. Principais Características

As principais características que norteiam a empresa Chip & Cia podem ser vistas a seguir:

Missão: oferecer soluções corporativas de TI que agreguem valor gerando um relacionamento de confiança e satisfação de longo prazo.

Visão: ser referência em TI para a Região Norte e Nordeste até 2012.

Valores: ética, respeito, caráter, atitude, confiança, persistência, transparência e foco em resultado.

Principais produtos: servidores, storage, backup, impressoras.

Serviços oferecidos: consultoria, implementação, treinamento e suporte de contratos.

Principais concorrentes:

Newsupri – Revendedor HP e Microsoft que atua na região nordeste. Tem muitos anos de atuação e com bom perfil técnico.

Lanlink – Parceiro IBM e Microsoft que atua na região norte e nordeste. Tem muitos anos de atuação e com bom perfil técnico além de ofertar treinamentos oficiais.

Camada 4 – Revenda HP e Microsoft que atua na região nordeste. Tem poucos anos de fundada, mas está fazendo um trabalho agressivo junto aos clientes privados.

3 ECONOMIA E MERCADO

3.1. Cenário Econômico

De acordo com o autor VASCONCELLOS (Economia Micro e Macro, 3ª Edição) podemos conceituar o cenário econômico como um termo que usamos para apresentar um ambiente econômico a uma determinada característica. Neste ambiente econômico destacam-se séries de forças econômicas, políticas, sociais, tecnológicas e de natureza que influenciam o ambiente dos negócios forçando assim os agentes econômicos a tomarem certas decisões.

A Chip & Cia tem um cenário econômico recente favorável e transmite aos seus clientes a visão de que TI é uma área estratégica e de grande importância para as organizações, onde periodicamente precisa de investimentos financeiros para atualizar todo o seu parque tecnológico garantindo assim tecnologia de ponta para manter-se a frente dos seus concorrentes.

3.2. Influências dos Fatores Econômicos

Existem fatores econômicos que elevam de forma positiva o nível de atividade da empresa. O mercado hoje está bastante competitivo, a Chip & Cia criou um diferencial no mercado onde o valor agregado fornecido é diretamente impactado a atividade fim do seu cliente, que se dispõe a pagar por produtos e serviços mais caros com a garantia de qualidade e retorno financeiro.

De contra partida, mesmo trabalhando para ser um diferencial no mercado, existe um fator que influencia negativamente sobre os negócios da empresa. Esse fator está ligado diretamente a importação de produtos/componentes de informática. Devido a Chip & Cia trabalhar com fornecedores e fabricantes multinacionais (setor que sofreu grande influência com a crise econômica mundial), não está conseguindo cumprir rigorosamente com o compromisso de entrega de mercadorias aos seus clientes, afetando assim automaticamente seus resultados econômicos.

Mesmo com fatores negativos a empresa encontra-se otimista para investir fortemente no mercado, pois o mesmo volta a dar sinais de estabilidade. Pois o

Brasil começará a receber investimentos externos e internos para preparação de dois dos maiores eventos esportivos mundiais (copa do mundo e olimpíadas), onde surgirá oportunidade da empresa atuar diretamente fornecendo as melhores soluções na área de TI. Esse crescimento na economia do país está levando a Chip & Cia também a investir na qualificação do seu quadro de colaboradores, gerando também inúmeras perspectivas futuras.

4 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

De acordo com os autores (ARGENTI, Paul Comunicação Empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação. Rio de Janeiro, Elsevier, 2006 e BAHIA, Juarez. Introdução à Comunicação Empresarial. Rio de Janeiro, Editora Mauad, 1995), conceituou-se a comunicação empresarial como um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar a imagem de uma empresa ou entidade, junto aos seus públicos de interesse os quais diferem muito entre si.

4.1. Feedback

Um dos principais instrumentos da comunicação é o *feedback*, este por sua vez é utilizado como uma ferramenta extremamente útil na condução das relações humanas.

As pessoas se comunicam umas com as outras e dão *feedback* de suas ações e atitudes constantemente. O *feedback* dentro de uma organização é importante para a manutenção de um bom clima organizacional. Para que um feedback se torne útil é preciso que ele seja assertivo.

A prática de dar e receber *feedback* na Chip & Cia é algo que precisa ser exercitado diariamente, para que seja implantada uma cultura entre seus colaboradores onde o fator em destaque seja absorver a melhoria dos processos gerando um clima satisfatório para um maior desempenho de suas atividades dentro da organização.

4.2. Comunicação Interna

A Comunicação interna é de suma importância, para a superação dos desafios que surgem nas organizações. O *endomarketing* (que em uma forma simples de explicar é vender primeiro o produto para o seu público interno, ou seja, fazer com que o seu colaborador acredite e conheça com o que ele vai trabalhar) na Chip & Cia é promovido através de reuniões constantes entre as áreas envolvidas

nos processos para a transmissão de informações necessárias chegando a uma solução ágil e eficaz. Resultando a equipe uma visão mais uniforme atendendo assim o objetivo principal da empresa.

Para Chip & Cia um plano de comunicação se faz mediante a formalização e divulgação de procedimentos internos, gerando um único entendimento de sua equipe, ganhando em produtividade de forma objetiva para melhoria da credibilidade no mercado. Tendo como um dos seus principais objetivos, identificar possíveis falhas e apontamentos conclusivos para suas soluções.

Plano de Comunicação é um diagnóstico atual da comunicação de uma empresa, apontando os riscos e oportunidades e apresentando sugestões de melhoria. (Wikipédia, a enciclopédia livre- <http://pt.wikipedia.org/wiki/>).

5 GESTÃO DE PESSOAS

Perante a sociedade do conhecimento, onde o talento humano e suas capacidades são vistos como fatores competitivos no mercado de trabalho globalizado falar de gestão de pessoas é falar de gente, de mentalidade, de vitalidade, ação e proação. Também de acordo com autor Chiavenato (Recursos Humanos. 6° Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2000), a área de gestão de pessoas tem sofrido mudanças e transformações, não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis. É necessário resgatar o papel do ser humano na organização, a fim de torná-los competentes para atuar em suas atividades como colaboradores. É com este cenário que as organizações devem ter a visão de que o capital humano será seu grande diferencial.

5.1. Gestão de Pessoas na Empresa

Foi observado na empresa visitada que a área de Gestão de Pessoas é composta por um único responsável, tendo um posicionamento estratégico, abordando a empresa como um todo. Sendo assim não apresenta em sua estrutura sub-áreas.

A área de Gestão da Chip & Cia tem como política a realização de pesquisas internas semestrais para acompanhamento do clima organizacional, análise de fatores motivacionais para gerar satisfação em seus colaboradores, participação efetiva nas entrevistas, centralização das notícias corporativas através de uma página específica em sua *intranet*, criada com o intuito de estabelecer um canal de comunicação direto com o setor.

5.2. Processos da Gestão de Pessoas

Os principais processos executados pelo setor de RH da Chip & Cia comparando com as teorias estudadas são Recrutamento e Seleção – realizados dentro dos padrões tradicionais onde recruta pessoas, seleciona currículos, realiza entrevistas, admite, integra, desenvolve e efetiva; e Cursos e Treinamentos – neste

ponto a empresa investe fortemente visando capacitar seus colaboradores para o mercado competitivo.

5.2.2.Plano de benefícios junto aos colaboradores:

A metodologia utilizada para implantação dos benefícios junto aos seus colaboradores é feita através de pesquisa junto a estes, em seguida é gerado um procedimento interno, no qual a diretoria se reúne para aprovação, e logo após uma reunião geral é realizada para apresentar os novos planos à organização.

Os benefícios principais benefícios são:

Crescer Chip: Programa de Crescimento e Desenvolvimento;

Chip Saúde: Programa Saúde do Colaborador (em parceria com a Unimed);

Plano de assistência médica;

Gestão por competência e avaliação de desempenho: Programa de avaliação técnica e comportamental (em desenvolvimento);

Convênios em parceria com Faculdades: Programa de incentivo na Educação (em desenvolvimento);

Vale alimentação: (em desenvolvimento).

5.2.3. Plano de benefícios junto à Sociedade:

A empresa não utiliza de nenhuma metodologia para implantação deste tipo de benefício.

Os benefícios em geral são:

Doações financeiras e de equipamentos e moveis de informática para entidades sem fins lucrativos. Estes tipos de doações acontecem sem nenhuma periodicidade programa e, geralmente são fornecidos a entidades como por exemplo APAE (fornecendo contribuição financeira) e a CDI (contribuindo com a entrega de equipamentos de informática não mais utilizados pela empresa).

5.3. Absenteísmo e Rotatividade

A administração de pessoal deve ter em mãos duas ferramentas úteis para conduzir um programa de satisfação de funcionários e de produtividade da empresa.

O primeiro é o índice de rotatividade de pessoal, que é o resultado da saída de alguns funcionários e a entrada de outros para substituí-los no trabalho. O segundo é o índice de absenteísmo, que constitui na soma dos períodos em que os funcionários se encontram ausentes do trabalho, seja por falta, atrasos ou a algum motivo.

Através disto, identificou-se na Chip & Cia a ausência destas ferramentas, fazendo com que a mesma esteja vulnerável a altos custos de mão de obra, tendo por muitas vezes a produção prejudicada e constante custos com treinamentos dos colaboradores. Pois com o giro de admissões e demissões há um índice de desestruturação do quadro funcional.

6 MODELOS DE GESTÃO

Modelo de gestão segundo (FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; CARDOSO Antônio Semeraro Rito; CORRÊA Carlos José; FRANÇA, Célio Franciso. Modelos de gestão, 3ª Edição, Editora FGV), refere-se à forma como as empresas organizam suas atividades com a aplicação de procedimentos, normas e regras alinhados aos valores e às crenças que determinam as escolhas por determinados comportamentos.

6.1. Controle de Qualidade

A teoria geral da administração recebeu contribuições de modelos matemáticos para proporcionar soluções de problemas organizacionais. Dentre estes se destaca o CEQ (controle estatístico de qualidade), que tem por objetivo localizar desvios, erros, defeitos ou falhas no processo produtivo, comparando o desempenho com o padrão estabelecido.

O controle de qualidade existente na Chip & Cia é 100% onde todos os produtos são inspecionados, testados, customizados e homologados antes da efetiva entrega ao cliente, criando possibilidades de correções de erros em tempo hábil, evitando assim inconvenientes dentro a empresa e seus clientes.

6.2. Organograma

Organograma é um gráfico que representa a estrutura formal de uma organização, são utilizados para mostrar como estão dispostas unidades funcionais, hierarquias e a relação de comunicação existente entre estes.

Dentre os diversos tipos de organograma pudemos identificar que na Chip & Cia apresenta-se o modelo linear, no qual sua departamentalização está dividida em mercado e função, conforme imagem no apresentada no anexo A.

6.3. Motivação

Segundo a teoria das relações humanas, a motivação econômica não é o principal fator que influencia no rendimento do trabalhador, as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, de aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais convivem.

Porém para a Chip & Cia, a motivação inicial deve partir do próprio colaborador. Já os seus diretores (líderes) têm como objetivo principal um alinhamento estratégico, visando o cumprimento de metas, foco nas negociações e superação de desafios. Desta forma, participam ativamente sendo referência para o seu time, buscando qualificação técnica, superior e especializada de forma contínua, focado na área de atuação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se concluir que na área econômica e em toda sua visão de mercado, existem fatores positivos, pois através da melhora do cenário econômico mundial, automaticamente os investimentos serão pontos fortes para seu crescimento, mas, de contra partida precisa-se ser estudada uma forma de solucionar o processo de prazos e entregas de mercadorias.

Na área de comunicação da empresa, a prática de *feedback* é um ponto determinante para um melhor clima organizacional e pessoal; já seus meios de informação são avançados e de suma importância para uma solução ágil e eficaz.

Na área de gestão de pessoas observou-se que de modo geral o setor de RH está em fase de planejamento e crescimento. Este setor tem por sua vez, manter a qualidade nos processos recrutamento e seleção, treinamentos e avaliações do seu quadro funcional em geral, mas necessita também de um estudo, para que encontre uma forma de evolução nos dados finais da organização.

Na área de modelos de gestão observou-se que o controle de qualidade é um fator de suma importância para a manutenção da credibilidade da empresa mediante aos seus clientes. O seu organograma tem o modelo linear e sua estratégia de motivação está ligada a comprometimento e superações.

Sendo assim a empresa visitada apresenta boas características organizacionais, porém ainda falhas se comparadas às teorias estudadas, contudo dentro da sua realidade cotidiana, se apresenta de forma eficaz nas superações dos desafios impostos pelo mercado.

Pode-se dizer que o trabalho realizado atingiu as expectativas almejadas permitindo aos discentes a interação como mundo real dos negócios permitindo a abstração das teorias, o que nos permite um conhecimento.

REFERÊNCIA

CHIAVENATO, I. Recursos Humanos. 6º Edição. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2000.

VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval, Economia Micro e Macro, 3ª Edição. São Paulo; Editora Atlas S.A. – 2002

ARGENTI, Paul A. Comunicação Empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação. Rio de Janeiro, Elsevier, 2006.

BAHIA, Juarez. Introdução à Comunicação Empresarial. Rio de Janeiro, Editora Mauad, 1995.

Site: www.comunicacaoempresarial.com.br

Texto do jornalista Wilson da Costa Bueno, professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da UMESP, e professor de Jornalismo (Científico, Jornalismo e Saúde, Jornalismo em agribusiness e meio ambiente) da ECA/USP. Tem mestrado e doutorado em Comunicação e especialização em Jornalismo Científico e Comunicação Rural.

CHIAVENATO, Gestão de pessoas. 2º Edição, Totalmente Revista e Atualizada, Editora Campus.

FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; CARDOSO Antônio Semeraro Rito; CORRÊA Carlos José; FRANÇA, Célio Franciso. Modelos de gestão, 3ª Edição, Editora FGV.

Site: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Organograma>.

ANEXOS

ANEXO A

FIGURA 01 -



Fonte: *Intranet* da Chip & Cia.

ANEXO B**FIGURA 01 -**

Fonte: *Intranet* da Chip & Cia.

ANEXO C

QUESTÕES INVESTIGATIVAS PG – 1º PERÍODO

1. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

- 1.1. Descrição da Organização
 - 1.1.1. Razão Social/Nome Fantasia
 - 1.1.2. CNPJ ou IE
 - 1.1.3. Forma jurídica
 - 1.1.4. Localização
 - 1.1.5. Ramo de Atuação / principais mercados
 - 1.1.6. Porte da empresa (segundo quantidade de empregados)
- 1.2. Histórico da organização
 - 1.2.1. Data de Constituição
 - 1.2.2. Breve histórico
 - 1.2.3. Público - alvo
 - 1.2.4. Organograma
 - 1.2.5. Missão / Visão
- 1.3. Principais produtos / serviços oferecidos
- 1.4. Principais concorrentes da organização e aspectos relevantes de cada um.

2. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA ECONOMIA E MERCADO

- 2.1. O cenário econômico recente (mercado e conjuntura econômica) é favorável ou desfavorável aos negócios da Empresa? Por quê?
- 2.2. Hoje, qual(is) fator(es) econômico(s) tem exercido maior influência positiva no nível de atividade da Empresa e, como consequência, no resultado econômico da mesma? Com que intensidade este(s) fator(es) tem afetado o nível de atividade da Empresa? () elevada () moderada () pequena () muito pequena
- 2.3. Hoje, qual(is) fator(es) econômico(s) tem exercido maior influência negativa no nível de atividade da Empresa e, como consequência, no resultado econômico da mesma? Com que intensidade este(s) tem afetado o nível de atividade da Empresa? () elevada () moderada () pequena () muito pequena
- 2.4. Suas expectativas quanto ao cenário econômico futuro (mercado e conjuntura econômica) são otimistas ou pessimistas? Por quê?
- 2.5. Em função de suas expectativas quanto ao cenário econômico futuro, sua intenção quanto a realização de investimentos na atividade da Empresa é: () Investir fortemente. ()

Investir de forma moderada. () Não investir. () Reduzir a capacidade produtiva. ()
 Fechar a firma. Comente sua intenção:

3. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

- 3.1. Como a prática do *feedback* pode contribuir para a melhoria do clima organizacional nas empresas?
- 3.2. De que forma a comunicação interna (ou *endomarketing*) pode ser melhorada em uma organização e quais os reflexos dessa melhoria nos resultados organizacionais?
- 3.3. O que é um plano de comunicação e qual a sua importância para as organizações e seus colaboradores?

4. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA GESTÃO DE PESSOAS

- 4.1. Descrever a estrutura da área de Gestão de Pessoas da empresa.
 - 4.1.1. Quantos funcionários na área
 - 4.1.2. Quantas sub-áreas
 - 4.1.3. Posicionamento da área (estratégico, tático ou operacional)
 - 4.1.4. Principais sistemas de informação utilizados
 - 4.1.5. Políticas ou diretrizes principais da área
- 4.2. Descrever os principais processos da Gestão de Pessoas que a empresa desenvolve, fazendo um comparativo entre a teoria e a prática (no mínimo 02 processos).
- 4.3. Verificar a existência de Plano de Benefícios Sociais, identificando sua metodologia de elaboração e os benefícios oferecidos;
- 4.4. Identificar como empresa controla o absenteísmo e a rotatividade de pessoal?

5. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA MODELOS DE GESTÃO

- 5.1. A Teoria Geral da Administração recebeu contribuições da Matemática através de modelos matemáticos para proporcionar soluções de problemas organizacionais. Dentre algumas dessas contribuições, encontramos o Controle Estatístico da Qualidade (CEQ). O CEQ tem por objetivo localizar desvios, erros, defeitos ou falhas no processo produtivo, comparando o desempenho com o padrão estabelecido, podendo ser feito por controle de qualidade 100%, por controle de qualidade por amostragem ou por controle de qualidade aleatório.
 - 5.1.1. Cite o tipo e descreva como é realizado o controle estatístico da qualidade pela Empresa selecionada em seu processo produtivo.
- 5.2. Cada organização tem uma estrutura organizacional e departamental em função dos seus objetivos, do seu tamanho, da conjuntura que atravessa e da natureza dos produtos que fabrica ou dos serviços que presta. Apesar de todas as diferenças, os autores clássicos e neoclássicos definiram diversos tipos tradicionais de organização e departamentalização.
 - 5.2.1. Analisando o organograma da empresa selecionada, identifique o tipo predominante de estrutura organizacional e de departamentalização constante em sua estrutura.
- 5.3. Para a Teoria das Relações Humanas, a motivação econômica é secundária na determinação do rendimento do trabalhador. Para ela, as pessoas são motivadas pela necessidade de reconhecimento, de aprovação social e participação nas atividades dos grupos sociais nos quais convivem.

5.3.1. Identifique e relacione na Empresa selecionada os mecanismos utilizados pelos dirigentes para elevarem o grau de motivação e de comprometimento dos colaboradores.

6. ASPECTOS RELACIONADOS À METODOLOGIA DO TRABALHO ACADÊMICO

6.1. Nesta disciplina o desenvolvimento deste trabalho será levando em consideração como aplicação da teoria na prática, seguindo os seguintes critérios:

6.1.1. Apresentação gráfica e mecanográfica do texto.

6.1.2. Existência de conformidade entre Seções e Capítulos quanto à seqüência, ao conteúdo e à forma.

6.1.3. Compatibilidade e qualidade dos conteúdos da Introdução e da Conclusão.

6.1.4. Capacidade de articulação dos argumentos para demonstrar as idéias.

6.1.5. Qualidade e pertinência dos dados e informações utilizados na análise das questões tratadas.

6.1.6. Utilização correta da terminologia técnica e conceptual que o trabalho exige.