

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE  
SERGIPE - FANESE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**CLÁUDIO GIOVANNI NASCIMENTO BARRETO  
EDJENAL FERREIRA TAVARES JÚNIOR  
FELIPE SILVA MOURA  
JAYSON SABINO AQUINO DOS SANTOS  
LUÍS CARLOS LIMA DE SOUZA  
SILMAR DANTAS MAIA**

**Projeto Integrador  
EDIVALDO EMBALAGENS**

**Aracaju – SE  
2010.1**

**CLÁUDIO GIOVANNI NASCIMENTO BARRETO  
EDJENAL FERREIRA TAVARES JÚNIOR  
FELIPE SILVA MOURA  
JAYSON SABINO AQUINO DOS SANTOS  
LUÍS CARLOS LIMA DE SOUZA  
SILMAR DANTAS MAIA**

**Projeto Integrador  
EDIVALDO EMBALAGENS**

**Relatório apresentado à Coordenação do Curso de Gestão em Tecnologia da Informação da FANESE, como requisito para obtenção do título Assistente de Informática.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Ivânia Maria de Morais Souto**

**Aracaju – SE  
2010.1**

**CLÁUDIO GIOVANNI NASCIMENTO BARRETO  
EDJENAL FERREIRA TAVARES JÚNIOR  
FELIPE SILVA MOURA  
JAYSON SABINO AQUINO DOS SANTOS  
LUÍS CARLOS LIMA DE SOUZA  
SILMAR DANTAS MAIA**

**Projeto Integrador  
EDIVALDO EMBALAGENS**

**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 a obtenção do título de assistente de informática, no período de 2010-1.**

---

**1º Examinador**

---

**2º Examinador**

---

**3º Examinador**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

**Aracaju (SE), 31 de maio de 2010.**

## **AGRADECIMENTOS**

Queremos aqui, agradecer a empresa Edivaldo Embalagens, principalmente na pessoa da senhora Rita (encarregada da contabilidade) pelos préstimos a esta equipe que, estando em sua sede, foi recebida com extrema educação e fineza dispensando-nos todas as condições necessárias para que fossem respondidas as questões investigativas que precederam relatório em apreço. A empresa visitada respondeu ao questionário sem reservas, demonstrando transparência em todo o processo, sendo assim, de extrema valia para se ter ciência de como é o funcionamento geral de uma empresa comercial, seus êxitos e suas dificuldades.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo trazer a teoria à prática, conciliando as disciplinas apreendidas em sala de aula com o observado em uma organização comercial. Neste sentido foi buscado fazer uma análise da empresa tomando atenção às seguintes questões: comunicação interna e externa; método comercial e eficiência do seu método no mercado; relação interpessoal e eficiência de equipe; como está situada no mercado e seus objetivos futuros; nível de informatização e sua efetiva utilidade e eficiência no seu nicho de mercado. Através destes, foram feitos levantamento de dados relevantes acerca da empresa, localizando neles acertos e erros em sua implementação tendo como referência, os cânones ligados às disciplinas estudadas no curso de Gestão em Tecnologia da Informação.

Palavras chave: Introdução a computação, economia e mercado, dinâmica de grupo, comunicação empresarial.

# SUMÁRIO

## RESUMO

1 INTRODUÇÃO .....	7
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	8
3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	9
4 INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO .....	11
5 DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE.....	12
6 ECONOMIA E MERCADO.....	14
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	16
ANEXOS .....	18
<i>ANEXO A – CNPJ Edivaldo Embalagens.....</i>	<i>19</i>
<i>ANEXO B – Questões Investigativas .....</i>	<i>20</i>
REFERÊNCIA .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

Nesta seção, dedicada à introdução, apresentam-se o cenário geral e o contexto particular que justificam a escolha da organização e o nicho de mercado que ela ocupa.

A empresa Edivaldo Embalagens começou do ímpeto empreendedor de seu idealizador que começou como feirante, e se firmou no mercado devido à diversificação de seus produtos como também o acurado tino comercial de quem a construiu sabendo aproveitar as oportunidades ora disponíveis no mercado.

O ramo de atuação da empresa é diversificado, de médio porte quanto à sua receita, atua no ramo varejista e atacadista de produtos alimentares, embalagens e implementos agrícolas.

Edivaldo Batista do Santos começou a empresa com poucos funcionários em um espaço de 500m<sup>2</sup>, e conta na atualidade, com o triplo desse espaço. Seu principal alvo são os lojistas.

Tendo como visão, atender seus clientes com mais eficiência e rapidez possível.

## 2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa Edivaldo Embalagens começa sua história em fevereiro do ano 2000 ainda na informalidade, Edivaldo Batista dos Santos, feirante, realizava suas vendas principalmente a outros feirantes. Pouco tempo depois, já com uma empresa formal, e contando com um corpo de dois colaboradores, a empresa desenvolveu-se. Na época o setor contábil era terceirizado, tendo seu escritório situado à AV. Maranhão, N. 352 (NR Contabilidade), ficando desta forma até o ano de 2007, quando se integram o depósito e o setor contábil no mesmo prédio.

Em 2006, a empresa consegue um incentivo do governo reduzindo seu ICMS de 17% para 7%, o que motivou o Sr. Edivaldo a contratar mais funcionários e investir mais no negócio, maximizando seus lucros.

Com o aumento da concorrência e a entrada de grandes empresas no setor de embalagens, o Sr. Edivaldo decide aumentar sua gama de produtos, que hoje é de embalagens, produtos alimentícios, utilidades domésticas, quentinhas, sacolas e guardanapos. Atendendo lojistas, mercearias, papelarias e produtores agrícolas.

A empresa vem crescendo e inovando a cada ano. Em 2010, aumentou seu espaço físico de 500m<sup>2</sup> para 1500m<sup>2</sup> e tem como missão oferecer um serviço diferenciado, no ramo atacadista/varejista tendo como principal fator, a diversidade e rapidez na prestação do serviço.

Além disso, a Edivaldo Embalagens tem planos de expandir seu empreendimento a outros mercados e aumentar ainda mais seu espaço físico inclusive abrindo filiais em outros estados próximos.

### 3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Na empresa visitada a direção tem um vínculo de amizade com os funcionários, porém sem deixar de ter autoridade. Isso se deve a grande parte dos colaboradores serem parentes do proprietário, especialmente no setor de vendas.

Segundo Matos (2004, p.55)

Um dos principais empecilhos para a melhoria da qualidade e produtividade dos projetos e processos de trabalho identificados pelas maiores empresas de auditorias de qualidade internacionais é a falta de *feedback* no processo de comunicação organizacional e humano.

O *feedback* na Edivaldo Embalagens é feito quinzenalmente, e quando notado algum problema os funcionários responsáveis são chamados e recebem a orientação devida de acordo com a eventualidade executada por eles. De acordo com uma funcionária da empresa, o Sr. Edivaldo, sócio administrativo da empresa, não é tolerante a falhas, e tem audição seletiva, o que não contribui para a prática do *feedback*.

De acordo com Matos (2004, p.123) *endomarketing* é:

Um conjunto de ações de *marketing* institucional dirigidas para o público interno (funcionários). As ações de comunicação que a empresa deve realizar para consolidar a sua boa imagem junto aos funcionários e seus familiares.

O principal método de *endomarketing* da organização visitada é a propaganda voltada aos seus colaboradores para que eles passem a dar maior importância à empresa, valorizando-a, o que é de suma importância, por exemplo, para que haja sinergia.

Um plano de comunicação é dividido em três etapas base, das quais dependem todas as outras etapas da estratégia de comunicação. São elas: determinar os objetivos de cada comunicação; decidir que recursos estão disponíveis para alcançar tais objetivos e diagnosticar a reputação da organização (ARGENTI, 2006).

Pelo constatado na empresa visitada, o sócio administrativo é o responsável pelo plano de comunicação da organização, os principais meios de comunicação

adotados pela empresa foram as propagandas veiculadas em diversos canais de comunicação, por exemplo, na *internet*, *outdoors* e prospectos.

## 4 INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO

Na empresa Edivaldo Embalagens, existe um parque tecnológico que atende com precisão a todas as suas atividades.

Entende-se por tecnologia da informação, o tratamento automático da informação, empregando computadores eletrônicos, e tendo como base a informação resultante da evolução do conceito de documentação suportada pela teoria da informação. (DANIEL, 2003 pág. 13).

O sistema “*Winthor*” desenvolvido pela PC Informática, localizada em Goiânia, atende a todos os setores da instituição, o *software* é atualizado a cada 15 dias através da *internet*, e a empresa responsável pelo *software* é flexível com relação a novas atualizações ou mudanças na legislação vigente.

Os equipamentos de informática (microcomputadores, impressoras, etc) são adequados à atividade desenvolvida, não precisando adquirir novos.

“*Software* é todo e qualquer programa que, esteja sendo processado por um computador executando tarefas e/ou instruções.”

(Fedeli, 2003, pág. 9).

Com relação à conexão com a *internet*, a empresa dispõe de um *firewall* fornecido pela Infonet (empresa provedora de acesso à *internet*, e serviços de segurança) onde o mesmo filtra *sites* que podem ou não serem acessados, melhorando o desempenho e a segurança da rede.

“Linguagem de programação é um conjunto de instruções de determinado processador. Gama de linguagens com características que as diferenciam entre si. *Interface* entre homens e maquina.” (Fedeli, 2003, pág. 61).

O *site* da instituição já está sendo desenvolvido por uma empresa terceirizada, onde a Edivaldo Embalagens ficou responsável apenas por reunir e passar informações para serem inseridas no *site*. Quanto à linguagem de programação o *site* está sendo desenvolvido em PHP (*Hypertext Preprocessor*), famosa linguagem por ser veloz, simples e eficiente.

## 5 DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE

Foi notado na empresa visitada, que as gerências das equipes encontradas, são centralizadas na figura do seu gestor. esta centralização no entanto, denota sua característica de liderança unindo as pessoas de tal forma que faz-se surgir naturalmente uma equipe de trabalho.

“O líder transforma um grupo em **equipe coesa**; seu afastamento quando não deixa quem o substitua, significa o oposto. O líder mantém atado o **laço emocional**.

Não há equipe sem liderança. “O líder possui o poder de fortalecer ou enfraquecer os **vínculos emocionais** que dão consistência à equipe.”

FIORELLI (2006:170)

Em haja diferença na distinção do conceito de grupo e equipe de trabalho por parte de autores nos cânones consultados há, todavia um fator que é comum à maioria dos autores: “objetivos em comum, elementos usados como ferramenta para atingir uma finalidade, uma meta” que é evidenciado nas citações deste tópico.

Para que um conjunto de pessoas se torne uma equipe, é preciso que haja **um elemento de identidade**, elemento de ordem simbólica, que **una as pessoas**, estando elas próximas ou não.

VERGARA (1999:226)

- a) Uma equipe é um **conjunto de identidade**, manifesto em **comportamentos para o bem comum**;
- b) Em busca de resultados de **interesse comum a todos** seus integrantes, decorrentes da necessidade mútua de atingir objetivos e metas especificados.

FIORELLI (2006:170)

A empresa não tem política de análise ou exames probatórios para contratação de funcionários. As admissões em seu corpo funcional são feitas mediante indicações de pessoas em que se fia o gestor.

Não existe incentivo à criatividade, em virtude de alta demanda decorrente da diversificação de produtos na empresa. Foi informado que cada minuto dispensado para outras atividades acarretaria em grande prejuízo.

Segundo a senhora Rita (encarregada da contabilidade da empresa), o principal obstáculo no trabalho de equipe é a resistência do seu gestor em desenvolver setores autônomos e um quadro hierárquico definido na empresa, acarretando assim, em acúmulo de funções de alguns colaboradores, comprometendo a eficiência no trabalho da equipe.

Embora a empresa tenha como característica particular, centralização de poderes por conta de seu gestor, nota-se grande interação, eficiência e respeito entre os diferentes colaboradores da instituição, o Sr. Edivaldo Santos ao chegar na empresa, cumprimenta cada um de seus colaboradores, notou-se que alguns colaboradores haviam-se imbuídos de admiração por seu gestor.

## 6 ECONOMIA E MERCADO

Diante do atual cenário econômico a Edivaldo Embalagens tem um ambiente bastante competitivo, em constante mutação e vem buscando canais alternativos de distribuição, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional e se colocar cada vez mais próximo do consumidor. Ser inovador na forma de distribuição do produto, na agilidade e no atendimento ao consumidor.

“Cenário econômico é o termo que usamos para apresentar um ambiente econômico com determinada característica. Neste ambiente convergem uma série de forças econômicas (demanda, oferta, políticas de micro e macroeconômicas, situação da economia internacional, etc.), políticas, sociais, tecnológicas e da natureza que influenciam o ambiente dos negócios e, conseqüentemente, forçam os agentes econômicos a tomarem determinadas atitudes”. (Prof. Msc. Ulisses – Economia e Mercado - FANESE)

Para a empresa visitada o atual panorama econômico está favorável, tendo em vista a redução tributária subsidiada pelo governo, que foi de grande valia e influenciou muito positivamente nos negócios, levando a Edivaldo Embalagens a gerar um índice elevado no seu desenvolvimento.

A ciência econômica tem como objetivo de estudo a escassez, ou seja, uma forma de economizar recursos. Deste modo as sociedades precisam fazer escolhas sobre o que, quanto, como e para quem produzir.

“Se não houvesse escassez de recursos, ou seja, se todos os bens fossem abundantes (bens livre), não haveria necessidade de estudarmos questões como inflação, crescimento econômico, déficit no balanço de pagamentos, desemprego, concentração de renda etc”. (Vasconcellos, Marco Antônio, Economia e Mercado, 3ª edição, Editora Atlas, São Paulo, 2002, pág. 21).

A economia pode ser classificada em micro ou macro, diferindo entre si pelo nível dos objetos de estudo sendo a primeira voltada para análise parcial das unidades enquanto que a macroeconomia analisa os grandes agregados dentro de um enfoque de análise global.

O cenário da economia em 2010 é de cautela em investimentos de risco, em virtude do desempenho ruim em algumas economias européias, provocado pelo alto endividamento e aumento do déficit público.

“Os fatores econômicos podem ser: demanda, oferta, concorrência, políticas micro e macroeconômicas, situação da economia internacional,

taxa de câmbio, etc”. (Prof. Msc. Ulisses – Economia e Mercado - FANESE)

Alguns dos fatores que influenciam negativamente e de forma ampla no nível de desenvolvimento da Edivaldo Embalagens são: a concorrência desleal, grandes redes atacadistas, tarifas bancárias elevadas, operação de vendas a crédito, uma vez que a Edivaldo Embalagens vende somente à vista, tem levado alguns consumidores a optarem por comprar em outras empresas que vendem em atacado.

A empresa está otimista com investimentos futuros, por conta da implementação das notas fiscais eletrônicas, fazendo com que as empresas que trabalham com notas fiscais frias, ou que não emitem notas fiscais tenham que se legalizar, enfraquecendo a concorrência.

“Em economia, concorrência corresponde à situação de um mercado em que os diferentes produtores/vendedores de um determinado bem ou serviço atuam de forma independente face aos compradores/consumidores, com vista a alcançar um objetivo para o seu negócio – lucros, vendas e/ou quota de mercado – utilizando diferentes instrumentos, tais como os preços, a qualidade dos produtos, os serviços após venda”. (Wikipédia, acessado em 25/05/2010 às 18:36).

O perfil de Edivaldo é bastante agressivo economicamente, tendo em vista a diversificação de seus produtos com intuito de ganhar mais espaço no mercado. Essa agressividade provavelmente se justifique pelos motivos acima citados e nos planos existentes para ampliação do espaço físico da empresa e expansão do comércio investindo de forma intensa.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Edivaldo Embalagens mostrou ser uma empresa consolidada no ramo de vendas com grande potencial tendo em vista o seu crescimento diante de fortes concorrentes no respectivo nicho de mercado ao qual ela pertence.

Quanto à comunicação, a empresa tem uma boa prática de *feedback*, porém o *feedback* quando voltado à figura do Sr. Edivaldo encontra dificuldades, tais como audição seletiva, o que impede melhorias sejam implantadas. Outro fator que precisa ser revisto é o plano de comunicação que de acordo com o que foi visto, é muito limitado, pois foi improvisado pelo próprio gestor da empresa.

Quanto à tecnologia da informação, a empresa vem tentando atualizar o seu parque tecnológico com a implantação de um web-site para melhor difundir a sua imagem a novos clientes e fornecedores, e com isso poder estar realizando vendas on-line dando comodidade a todos. Segundo relatado, a instituição faz uso de um sistema que atende perfeitamente a todas as suas necessidades.

No que diz respeito à economia, a Edivaldo Embalagens vem procurando soluções a fim de contornar as dificuldades geradas em face das dificuldades financeiras que atingem vários setores da economia e as dificuldades em se manter no setor devido à concorrência desleal. Para se obter de um equilíbrio perfeito e uma ampla visão de comércio, deve ser utilizado uma logística eficiente e uma equipe de profissionais gabaritados sempre dispostos a minimizar os custos e aumentar os lucros.

Com relação à questão referente a dinâmica de grupo foi notada a figura marcante do líder, personificado na pessoa de seu gestor, o que, é fator determinante para formação de uma equipe, "... não há equipe sem líder..." (FIORELLI 2006:170).

Foi observado *in loco* a comunicação feita pelo Sr. Edivaldo com seus funcionários falando com todos os colaboradores sem distinção de função, denotando boa comunicação, fazendo com que haja ligação emocional entre seus colaboradores, imbuindo-os de admiração pelo seu gestor. Embora não haja setores definidos com seus respectivos gestores, os fatos supracitados traduzem o desejo

de desenvolvimento e bom funcionamento da empresa no contexto de trabalho em equipe.

## **ANEXOS**

## **ANEXO A – CNPJ EDIVALDO EMBALAGENS**

## ANEXO B – QUESTÕES INVESTIGATIVAS

### 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 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

2.1. Como a prática do *feedback* pode contribuir para a melhoria do clima organizacional nas empresas?

2.2. De que forma a comunicação interna (ou *endomarketing*) pode ser melhorada em uma organização e quais os reflexos dessa melhoria nos resultados organizacionais?

2.3. O que é um plano de comunicação e qual a sua importância para as organizações e seus colaboradores?

### 3. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA INTRODUÇÃO À COMPUTAÇÃO

3.1. Explore e análise de que forma a empresa usa a Tecnologia da Informação (TI)?

3.1.1. Analise criticamente se os equipamentos que a empresa usa são adequados ao seu uso.

3.1.2. Verifique se existe uma política de atualização de computadores e servidores da empresa. Se sim, descreva-a. Se não verifique as razões.

3.2. Verifique se a empresa possui site próprio.

3.2.1. Quais as linguagens de programação utilizadas?

3.2.2. De que forma o mesmo foi implementado?

3.2.3. Caso a empresa não tenha site próprio, explore as razões da não existência.

3.3. Os softwares usados atualmente na empresa são os mais adequados ou poderiam ser substituídos para melhorar o rendimento ou a economia?

3.4. Em algum momento a empresa já fez alguma análise a respeito dos custos com TIC (licenças de software, manutenção de hardware, pessoal, contratos, etc.)

#### **4. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE**

4.1. Identifique os utilizados para a montagem de uma equipe de trabalho dentro da organização.

4.2. Descreva as vantagens do trabalho em equipe percebidas pelos colaboradores da organização.

4.3. Identifique principais obstáculos no trabalho em equipe encontrados na organização.

4.4. Quais os incentivos fornecidos pela organização para o desenvolvimento da criatividade?

#### **5. ASPECTOS RELACIONADOS À DISCIPLINA ECONOMIA E MERCADO**

5.1. O cenário econômico recente (mercado e conjuntura econômica) é favorável ou desfavorável aos negócios da Empresa? Por quê?

5.2. 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

5.3. 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

5.4. Suas expectativas quanto ao cenário econômico futuro (mercado e conjuntura econômica) são otimistas ou pessimistas? Por quê?

5.5. 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:

#### **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.

## REFERÊNCIAS

Fiorelli, José Osmir. **PSICOLOGIA PARA ADMINISTRADORES**, Ed. Atlas, São Paulo - 2006

Vasconcellos, Marco Antônio, **ECONOMIA E MERCADO**, 3ª Ed. Editora Atlas, São Paulo - 2002

ARGENTI, Paul A. **COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL**, 4ª Ed. Elsevier, Rio de Janeiro - 2006

DANIEL, Ricardo Fedeli, 2003

Matos, Gustavo Gomes **COMUNICAÇÃO SEM COMPLICAÇÃO**, Ed. Campus, Rio de Janeiro – 2004