

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET**

**ANA PAULA PEREIRA CARVALHO
ANA ROSA MELO REGINATTO QUEIROZ
CAINÃ MELO LAUAR
DAVI MADUREIRA R. DA COSTA
LUIS FELIPE SANTANA SANTOS
PAULA CRISTINA B. CORREIA**

**Projeto Integrador
RODOVIÁRIO RAMOS**

ANA PAULA PEREIRA CARVALHO
ANA ROSA MELO REGINATTO QUEIROZ
CAINÃ MELO LAUAR
DAVI MADUREIRA R. DA COSTA
LUIS FELIPE SANTANA SANTOS
PAULA CRISTINA B. CORREIA

Projeto Integrador
RODOVIÁRIO RAMOS

**Relatório apresentado à Coordenação do
Curso de Sistemas para Internet da
FANESE, como requisito para obtenção do
título de auxiliar em informática.**

**Orientador: Profa. Ivânia Maria de Moraes
Souto**

ANA PAULA PEREIRA CARVALHO
ANA ROSA MELO REGINATTO QUEIROZ
CAINÃ MELO LAUAR
DAVI MADUREIRA R. DA COSTA
LUIS FELIPE SANTANA SANTOS
PAULA CRISTINA B. CORREIA

Projeto Integrado
RODOVIÁRIO RAMOS

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 Auxiliar de Informática, no período de 2010-1.

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

Aprovados(as) com média: _____

Aracaju (SE), 31 de maio de 2010.

RESUMO

O principal objetivo desse trabalho foi identificar a real situação da empresa Rodoviário Ramos Ltda., que oferece serviços de transporte rodoviário e aéreo de produtos, tendo como público-alvo a indústria e comércio. Através de questões investigativas, foram respondidas questões relacionadas às matérias de: Ferramentas Gráficas, Introdução à Computação, Dinâmica de Grupo e Criatividade, Português Instrumental e Metodologia dos Trabalhos Acadêmicos. O instrumento de coleta de dados utilizado foi uma entrevista semi-estruturada, aplicada junto a dois dos colaboradores da organização, a Gerente Geral e o Encarregado do Centro de Processamento de Dados (CPD). Dentre os temas abordados para o desenvolvimento do presente projeto integrador, mencionou-se sobre os seguintes: a identidade visual; política de atualização de computadores e servidores; vantagens e obstáculos no trabalho em equipe. A partir da análise do conteúdo, foram observados aspectos relevantes para o desenvolvimento da empresa, a exemplo da boa visibilidade, do bom uso da Tecnologia da Informação (TI), da aplicação de propostas fornecidas pela dinâmica de grupo, para o aprimoramento das equipes, dentre outros.

Palavras-chave: Identidade visual; Tecnologia da Informação; Dinâmica de Grupo.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	7
2.1 Histórico	8
3 FERRAMENTAS GRÁFICAS.....	9
4 INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO.....	10
5 DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE	12
6 PORTUGUÊS INSTRUMENTAL	13
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14
REFERÊNCIAS.....	15
APÊNDICE	16
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO.....	17
ANEXOS	18
ANEXO A – ORGANOGRAMA DA EMPRESA	19
ANEXO B – ANTIGA LOGOMARCA DA EMPRESA	20
ANEXO C – ATUAL LOGOMARCA DA EMPRESA.....	21

1 INTRODUÇÃO

Realizar este trabalho com questões investigativas, abordadas com base no estudo de uma organização, foi um desafio no que se refere a se aprofundar efetivamente a respeito de seu funcionamento, sendo ela, a Ramos Transportes, uma reconhecida empresa que atua no ramo de transportes de cargas, considerando como importante estudo pelo fato de demonstrar a estrutura organizacional, suas responsabilidades e toda a dinâmica presente no ambiente da empresa.

Conforme Maximiano (1992, p. 115), “Uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa.”

Com base em alguns questionamentos acerca da organização é que se pretende mostrar toda a caracterização da empresa alvo da pesquisa, incluindo todo organograma em que mostra que a empresa está formatada de forma fragmentada e setorial.

Além desses aspectos, através da entrevista realizada, puderam-se analisar aspectos necessários para atender a todas as questões relacionadas as disciplinas estudadas pelo grupo, no período, o que o caracteriza como multidisciplinar.

2 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A empresa Rodoviário Ramos existe em Sergipe desde outubro de 1976 e localiza-se em Aracaju, no endereço Av. Marechal Cândido Mariano da Silva Rondon, 920, bairro Jabotiana. Possui como principais produtos o transporte rodoviário e aéreo de produtos.

A referida empresa está presente em todas as regiões do Brasil com um total de 68 unidades, possui cerca de 80 pessoas em sua filial em Aracaju e mais de cinco mil empregados em todo o Brasil.

A organização possui a missão de “Prestar serviços de transporte de cargas e encomendas com excelência, proporcionando satisfação e encantamentos com aos clientes, com pessoal motivado e capacitado, viabilizando crescimento e rentabilidade.”

Como visão, deseja “Ser reconhecida como uma empresa inovadora e melhor fornecedora de Soluções Logísticas e Serviços de Transporte de Cargas e Encomendas do Brasil.”

A empresa adota uma estrutura organizacional hierárquica, conforme representada no organograma abaixo:

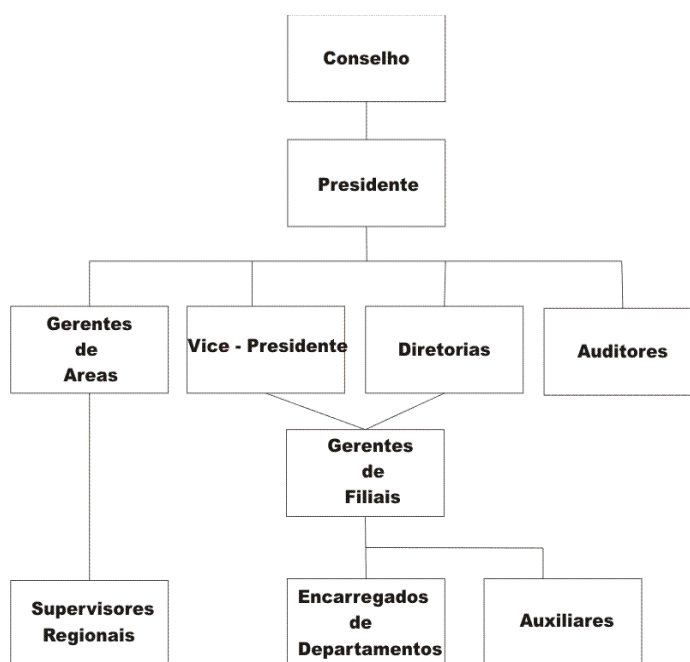


FIGURA 01 - ORGANOGAMA

FONTE: Entrevistada Sr^a Sayonara Lauer, Gerente Geral, 2010.

2.1 Histórico

A Ramos iniciou suas atividades em 14 de fevereiro de 1938, quando o Sr. Roque Ramos comprou seu primeiro caminhão, na cidade de Araçuaí, MG. Desde aquela época ele já sabia que trabalhar com foco no cliente seria o seu negócio. Por conta disso, jamais aprendeu a dirigir, pois assim teria mais tempo disponível para oferecer a seus clientes o serviço que necessitavam e fazer negócio.

No início, transportava para sua loja de comércio secos e molhados e fazia também o transporte de terceiros. No ano de 1955 mudou-se Teófilo Otoni, também em Minas Gerais e passou a dedicar-se exclusivamente ao transporte de cargas. Em apenas três anos, o então Rodoviário Ramos abriu filiais em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Salvador. Nos anos seguintes veio a expansão em MG e BA com a abertura de várias filiais no interior destes e de diversos outros estados. Atualmente, a Ramos Transportes está presente em todas as regiões do Brasil com um total de 68 unidades. E em cada uma delas, nossos colaboradores estão prontos a atender os clientes com a mesma dedicação e vocação que o Sr. Roque Ramos empregava no início de sua empresa, há mais de 70 anos atrás.

3 FERRAMENTAS GRÁFICAS

“Logotipo é a forma gráfica específica para uma palavra, de modo a caracterizá-la com uma personalidade própria. Elemento de identidade visual comumente denominado, abreviadamente, de logo. Marca comercial de uma empresa, constituída por uma ou mais palavras ou por um grupo de letras grafadas em desenho e estilo característicos.” (ADG Brasil. Associação dos Designers Gráficos, 2004, p.183)

Assim, a Rodoviário Ramos possui um logotipo que a caracteriza. Antes, o logótipo era de cor azul-marinho, mas foi modificado para a cor vermelha, por esta ser mais atrativa. A marca atual revela linhas paralelas, em diagonal ascendente, que foi idealizada através de estudos, com a finalidade de designar o crescimento da empresa.

Com relação a identidade visual da empresa, esta é tratada com importantes orientações que são fornecidas por princípios de publicidade e propaganda, sendo definidos na matriz, em São Paulo, a qual estabelece os padrões que são aplicados aos produtos promocionais (bloquinhos, canetas, agendas etc.), como também aos uniformes e aos demais materiais que são fornecidos pela empresa. A filial em Aracaju mantém contato com a matriz, através de e-mail, fazendo o detalhamento do que necessita para a empresa, pois tudo é padronizado em qualquer filial. Por essa razão, a organização possui o seu próprio setor de marketing, que fica em São Paulo, gerando assim vantagens:

- Melhor identificação da empresa;
- Aquisição de clientes e relacionamento com os clientes.

Sobre a comunicação visual da empresa, esta está inserida no mercado de forma a proporcionar um diferencial no seu ramo de atuação. Isso é realizado através do repasse de sua imagem. No Nordeste e Sudeste, a empresa é bem conceituada, enquanto no Centro-Oeste e Norte, há 10 anos está sendo reconhecida nacionalmente, contando com sessenta e oito filiais em todo Brasil e uma filial nos Estados Unidos. Para realizar a coleta do produto ou cotação, os clientes mantêm contato pelo site da Rodoviário Ramos (*e-commerce*) ou via telefônica.

4 INTRODUÇÃO A COMPUTAÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico cada vez mais rápido, é possível definir a Tecnologia da Informação (TI) como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação ligados as mais diversas áreas como gestão de dados, informações, computação, telefonia, *hardware*, *software*.

A tecnologia da informação segue em avanço constante e, sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada. Neste sentido, é importante que sejam utilizadas ferramentas, sistemas e/ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo, de modo a garantir a obtenção de soluções que tragam bons resultados e um menor custo possível.

A esse respeito, constatou-se que a empresa Rodoviário Ramos não renova seus computadores, deixando de adquirir máquinas com processadores mais velozes, memória e placa de vídeo, ou seja, não está conforme a Tecnologia da Informação, cujas propostas são de grande importância para o aperfeiçoamento das organizações.

Desse modo, considera-se necessário que a Rodoviário Ramos aprimore seus computadores, acrescentando-lhes *upgrade* em memória e processador, para serem mais velozes, ou que adquira novas máquinas. Quanto ao *software* disponibilizado pela empresa, é capaz de suprir todas as necessidades, de modo que em São Paulo existem dois departamentos (o Departamento de Sistema da Informação (DSI), para planejamento e TI, de máquinas), que analisam as necessidades dos clientes internos e externos. Desse modo, o *software* que a Rodoviário Ramos utiliza se adequa a todas as necessidades dos funcionários, não necessitando modificá-los ou melhorá-los.

Quanto à política de atualização de computadores e servidores, a empresa não possui uma, havendo apenas a substituição dos equipamentos quando estes não suprirem mais as necessidades da empresa.

Todos os computadores são comprados em São Paulo. Por exemplo, se uma filial necessitar estruturar um setor ou se uma máquina está com defeito e o auxiliar do Centro de Processamento de Dados (CPD) não consegue solucionar o problema, manda um e-mail a sede em São Paulo para solucionar o problema com o envio da máquina ou solicitando uma

nova máquina ao departamento de TI, que é enviada para a filial com todos os *softwares* instalados.

Em relação ao site da empresa, a Ramos possui site próprio, www.ramos.srv.br, que possui linguagens do tipo *Hypertext Markup Language* (HTML), *Javascript* e *Hypertext Preprocessor* (PHP), sendo implementado por uma equipe própria da empresa Ramos Transportes em sua sede, na cidade de São Paulo, a partir de uma análise das especificações dos serviços oferecidos pela empresa.

Segundo Sica, a linguagem HTML é padrão por ser uma linguagem de marcação utilizada para produzir páginas de *web*, mas pode ser dinamizada por outras linguagens como PHP que é uma linguagem de programação de computadores interpretada, livre e muito utilizada para gerar conteúdo na *World Wide Web*. Já o *Javascript* “consiste em uma linguagem de programação usada em pareceria com o HTML, com a finalidade de permitir que as páginas escritas para a *web* se tornem dinâmicas e possibilitem uma interatividade com o usuário.” (OLIVIERO, 2004, p.11)

5 DINÂMICA DE GRUPO E CRIATIVIDADE

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999), uma equipe é um tipo especial de grupo. Sendo que este deve ter uma elevada interdependência dos seus membros. No entanto, Vergara (1999) tem outra concepção disto, ao afirmar que só é formada uma equipe quando há um elemento de identidade, que une as pessoas, portanto uma equipe pode ser definida como um grupo de pessoas onde exista: senso de identidade e busca dos resultados de interesses comuns a todos integrantes.

Na empresa Rodoviário Ramos, a divisão dos grupos/equipes de trabalho está de acordo com os princípios citados acima, pois as equipes são formadas de acordo com as características comuns ao tipo de funções que serão desempenhadas por elas. A empresa também se empenha em garantir a satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, mantê-los motivados a desempenhar suas funções da melhor forma possível. Quanto à organização das equipes, em termos resumidos, cada uma disponibiliza de um líder, de maneira que cada filial é uma equipe independente.

As vantagens de se trabalhar em equipe, tais como: melhor tratamento das informações, interpretações mais flexíveis dos fatos, simplificação das comunicações interpessoais, etc., levaram a transportadora Ramos adotar este tipo de organização. Pois só assim haveria uma maior inter-relação, maior criatividade, satisfação dos membros nas decisões, pois todos os membros participam.

Porém, conforme Fiorelli, (2006), neste tipo de organização há algumas desvantagens, que são: as diferenças de pensamentos entre as pessoas da equipe; deficiência na liderança do grupo; indivíduos com opiniões diferentes podem ser pressionados a aceitar a decisão tomada pela maioria.

Por fim, a empresa dispõe de uma equipe que viaja por todas as filiais buscando ideias inovadoras, que possam ser utilizada por toda organização. Além disso, têm-se regularmente reuniões com os chefes dos setores, na qual se tem oportunidade de expor suas ideias e opiniões.

6 PORTUGUÊS INSTRUMENTAL

Para que um projeto se destaque na internet ou em qualquer outro meio de comunicação, é imprescindível que ele apresente diferenciais. Além da boa navegabilidade e de um bom visual, é necessário que o site ou um sistema, por exemplo, não apresente erros de ortografia. A importância da escrita correta em um site ou em qualquer outro meio de comunicação é indispensável para garantir certa credibilidade ao site ou ao sistema e, conseqüentemente, a empresa que ele representa.

Analisando o meio de comunicação ao qual se teve acesso, o site da empresa, considera-se que o mesmo não apresenta erros de ortografia, contribuindo, assim, para uma boa credibilidade da empresa em relação aos seus clientes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho permite concluir que na empresa Rodoviário Ramos consegue-se identificar na prática, todas as teorias que foram dadas em sala de aula.

No Caso de Ferramentas Gráficas, verificou-se que a Rodoviário Ramos possui um logotipo que a caracteriza e ainda que a empresa tenha grande preocupação com sua identidade visual tendo um setor responsável pelo marketing que cuida da confecção de produtos promocionais e de como a empresa é vista pelos clientes.

Em relação à Introdução a Computação foi constatada que a empresa não renova seus computadores com frequência, com isso deixa de adquirir máquinas novas com processadores mais velozes e memórias e placas de vídeo melhores. Quanto ao *software* utilizado pela organização, este supre todas as necessidades da empresa de modo que, em São Paulo, existem dois setores responsáveis para suprir essas necessidades (o DSI, para planejamento e TI, de máquinas) e quanto à política de atualização de servidores, a empresa não possui uma, existindo apenas a substituição de máquinas quando estas não suprem mais a necessidade da empresa.

Acerca de Dinâmica de Grupo foi verificado que, a empresa Rodoviário Ramos, possui uma divisão dos grupos/equipes de trabalho que está de acordo com o que foi visto na disciplina, pois as equipes são formadas de acordo com as funções que serão desempenhadas. A empresa também se preocupa em manter os funcionários motivados e assim estes têm algumas vantagens como: melhor tratamento das informações e interpretações mais flexíveis dos fatos, e algumas desvantagens como: diferenças de pensamentos entre as pessoas da equipe e indivíduos com opiniões diferentes.

Em relação a Português Instrumental, foi analisado o meio de comunicação ao qual se teve acesso, o site da empresa. Considera-se que o mesmo não apresenta erros de ortografia, contribuindo, assim, para uma boa credibilidade da empresa em relação aos seus clientes.

Assim, conclui-se que a organização possui alguns pontos que deveriam ser melhorados, mas, em geral, a Rodoviário Ramos atende as questões investigativas.

REFERÊNCIAS

FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para Administradores**: Integrando teoria e prática. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução a Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

OLIVIERO, Carlos Antonio José. **Faça um site Java Script**: Orientado por Projetos. 4. ed. atual. São Paulo: Editora Érica, 2004.

O Valor do Design: Guia ADG Brasil de Prática Profissional do Designer Gráfico. 3. ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.

SICA, Carlos. **HTML**: Fale a Linguagem da Internet. 1.ed. Maringá - PR: Independente, 1997.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John A. **O Comportamento Organizacional**: Criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 1999.

APÊNDICE

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

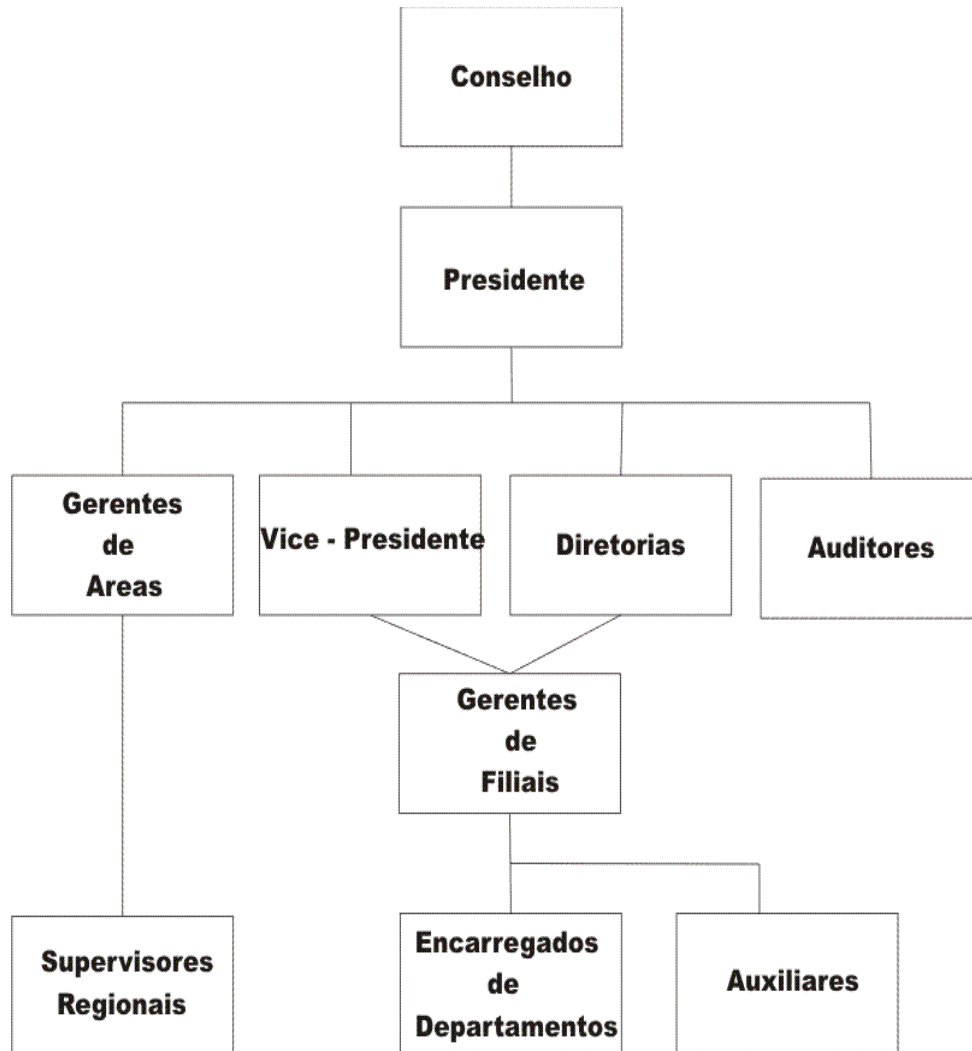
QUESTIONÁRIO SOBRE A EMPRESA RAMOS

Nome do entrevistado:

Cargo:

1. Qual o organograma da empresa?
2. Sobre a logomarca da empresa, por que houve mudanças na marca e qual o significado de cada uma?
3. Como a empresa trata sua identidade visual?
4. Existe um departamento que cuida da marca ou da comunicação visual da empresa?
5. Como os consumidores vêem a comunicação visual da empresa?
6. Você acha que os equipamentos de informática utilizados pela empresa são adequados? Não poderiam ser melhores (configurações, etc.)?
7. A empresa possui algum tipo de política de atualização de computadores e servidores? Quais são?
8. De que forma o site da empresa foi implementado? Existe uma equipe que o fez ou o serviço foi terceirizado?
9. A empresa já fez algum tipo de análise a respeito dos custos de TIC (licenças, manutenção de hardware, contratos, etc.)?
10. Sobre trabalho em equipe, há um estímulo sobre o trabalho em equipe? Se há como as equipes são formadas?
11. Quais as vantagens do trabalho em equipe para empresa?
12. Quais as principais queixas em relação ao trabalho em equipe?
13. A empresa estimula a criatividade nos seus funcionários, ou seja, os funcionários são livres para emitir opiniões sobre a forma como as coisas são feitas na organização?

ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA DA EMPRESA

ANEXO B – ANTIGA LOGOMARCA DA EMPRESA



ANEXO C – ATUAL LOGOMARCA DA EMPRESA

