

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Rafael A. Ferreira Duarte

**AS OPORTUNIDADES DE EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE  
INFORMAÇÃO DA EGALI INTERCÂMBIO**

Professor Orientador: Henrique Freitas

Porto Alegre

2009

Rafael A. Ferreira Duarte

**AS OPORTUNIDADES DE EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE  
INFORMAÇÃO DA EGALI INTERCÂMBIO**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof<sup>o</sup>. Henrique Freitas, PhD.

Porto Alegre

2009

Rafael A. Ferreira Duarte

**AS OPORTUNIDADES DE EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE  
INFORMAÇÃO DA EGALI INTERCÂMBIO**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Conceito Final:

Aprovado em.....de.....de 2009

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.

---

Prof.

---

Prof.

---

Orientador – Prof. Henrique Freitas - UFRGS

## **AGRADECIMENTOS**

Ao ensino público de qualidade, proporcionado pela UFRGS, através de seus professores, que me ajudaram a crescer tanto intelectualmente, como pessoalmente, nestes mais de cinco anos.

Ao Colégio Marista Nossa Senhora do Rosário, pela formação de base qualificada e experiências proporcionadas, da infância até o fim da adolescência.

Ao professor e orientador Henrique Freitas e à Kathiane Corso, pelos ensinamentos passados no andamento desta pesquisa.

À Egali Intercâmbio, tanto por me proporcionar a primeira experiência profissional, onde pude desenvolver na prática as teorias aprendidas na Universidade, como pela disponibilidade e abertura para realização desta pesquisa, representados por Cristiano Martins, Marcelo Cordeiro e seus demais colaboradores.

Aos meus grandes amigos, do Colégio Rosário, das experiências em Brighton e Queenstown, das experiências profissionais, da UFRGS e das diversas oportunidades que surgiram em minha vida para conhecer pessoas que tanto agregaram no meu crescimento, e com as quais tive - e sigo tendo - de maneira constante, grandes aprendizados.

E por fim, aos meus queridos pais Ronaldo e Sueli, pela dedicação, paciência, apoio e excelentes oportunidades proporcionadas ao longo da vida, e Thais, minha irmã, por ser sempre um exemplo a ser seguido.

## RESUMO

O presente estudo analisa e avalia diversos fatores do Sistema de Informação da empresa Egali Intercâmbio – chamado de Egali TM. As informações coletadas e apresentadas no trabalho tiveram como fonte os colaboradores da empresa e seu Sócio-Diretor – os quais são usuários deste sistema - assim como a pessoa responsável pelo seu desenvolvimento técnico. Foram realizadas diversas entrevistas, as quais buscavam ouvir diferentes opiniões relativas ao Sistema de Informação da empresa, para atender o principal objetivo deste estudo, de buscar possíveis melhorias para o sistema, de acordo com as necessidades identificadas pelos seus usuários. O sistema Egali TM é apresentado desde sua criação, são mostrados os pontos positivos e negativos de acordo com a opinião de seus usuários e, por fim, se define a principal necessidade de desenvolvimento do mesmo, através da qual surgem as sugestões de melhoria para que exista um maior desenvolvimento da área de Gente & Gestão da empresa dentro do Egali TM.

**Palavras-Chave:** Sistemas de Informação, CRM, Sistemas Baseados na Web, Egali Intercâmbio, Egali TM.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>FIGURA 1- ORGANOGRAMA DA EGALI INTERCÂMBIO.....</b>                | <b>11</b> |
| <b>FIGURA 2- VISUAL DO EGALI EPS.....</b>                             | <b>36</b> |
| <b>FIGURA 3 - VISUAL DO SITE DE ACESSO DO EGALI TM .....</b>          | <b>38</b> |
| <b>FIGURA 4 - VISUAL DA PÁGINA DE ACESSO DENTRO DO EGALI TM .....</b> | <b>39</b> |

## LISTA DE TABELAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>QUADRO 1 – ENTREVISTADOS NO ESTUDO DE CASO .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>QUADRO 2 – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O SÓCIO-DIRETOR.....ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>                                  | <b>30</b> |
| <b>QUADRO 3 – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM O GERENTE DE GENTE &amp; GESTÃO.....</b>   | <b>31</b> |
| <b>QUADRO 4 – ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS COLABORADORES DA EGALI.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>QUADRO 5 – PONTOS POSITIVOS DO SISTEMA NA VISÃO DOS COLABORADORES .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>QUADRO 6 - PONTOS NEGATIVOS DO SISTEMA NA VISÃO DOS COLABORADORES .....</b>   | <b>42</b> |
| <b>QUADRO 7 – OPINIÃO DOS COLABORADORES PARA DESENVOLVIMENTO DA ÁREA DE GENTE &amp; GESTÃO DENTRO DO SISTEMA EGALI TM.....</b> | <b>47</b> |
| <b>QUADRO 8 – SUGESTÃO DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE GENTE E GESTÃO DENTRO DO SISTEMA EGALI TM.....</b>                           | <b>48</b> |

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>8</b>  |
| 1.1. ORGANIZAÇÃO E AMBIENTE.....                                       | 8         |
| 1.2. ORGANIZAÇÃO – EGALI INTERCÂMBIO .....                             | 9         |
| 1.3. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....  | 12        |
| 1.4. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO .....                                     | 14        |
| 1.5. OBJETIVOS.....  | 15        |
| 1.5.1. OBJETIVO GERAL.....   | 15        |
| 1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                                     | 15        |
| <b>2. REVISÃO TEÓRICA.....</b>   | <b>16</b> |
| 2.1. COMPETITIVIDADE NA EMPRESA .....                                  | 16        |
| 2.2. INOVAÇÃO.....   | 17        |
| 2.3. CONTROLE DE ACESSO .....  | 17        |
| 2.4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....              | 17        |
| 2.5. CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....                     | 18        |
| 2.5.1. CLASSIFICAÇÃO POR ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....                 | 19        |
| 2.5.2. CLASSIFICAÇÃO POR ÁREA FUNCIONAL .....                          | 19        |
| 2.5.2.1. CRM – GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE .....            | 21        |
| 2.5.2.2. SISTEMAS DE RECURSOS HUMANOS .....                            | 22        |
| 2.5.3. CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE SUPORTE PROPORCIONADO.....            | 24        |
| 2.5.4. CLASSIFICAÇÃO POR ARQUITETURA DE SISTEMA.....                   | 25        |
| 2.6. INTEGRANDO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO FUNCIONAIS.....                 | 26        |
| 2.7. SISTEMAS BASEADOS NA WEB .....                                    | 26        |
| <b>3. METODOLOGIA.....</b>   | <b>28</b> |
| 3.1. TIPO E MÉTODO DE PESQUISA .....                                   | 28        |
| 3.2. UNIDADE E SUJEITOS DE PESQUISA .....                              | 29        |
| 3.3. COLETA DE DADOS .....   | 29        |
| 3.4. ANÁLISE DOS DADOS .....   | 33        |
| <b>4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>                                  | <b>35</b> |
| 4.1. HISTÓRICO E DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA NA EGALI INTERCÂMBIO ..... | 35        |
| 4.2. PERCEPÇÃO DO SISTEMA PELOS USUÁRIOS.....                          | 39        |
| 4.2.1. PONTOS POSITIVOS DO EGALI TM .....                              | 40        |
| 4.2.2. PONTOS NEGATIVOS DO EGALI TM.....                               | 42        |
| 4.3. NECESSIDADE DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA.....                    | 43        |
| 4.4. OPINIÕES DOS COLABORADORES PARA DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA.....   | 44        |
| 4.5. PROPOSIÇÕES/SUGESTÕES .....                                       | 47        |
| <b>5. CONCLUSÃO.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>APÊNDICES.....</b>  | <b>55</b> |
| APÊNDICE A – CURRÍCULUM VITAE DO PESQUISADOR .....                     | 55        |
| APÊNDICE B – HISTÓRIO ESCOLAR DO ALUNO.....                            | 58        |



# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. ORGANIZAÇÃO E AMBIENTE

O mercado de intercâmbio estudantil vem crescendo cada vez mais no Brasil. De acordo com o portal *UOL Educação*, no ano de 2008, 170 mil pessoas foram estudar fora do país, o que representa um aumento de quase 30% em relação a 2007. A expectativa para 2009 é que este crescimento seja mantido. Para se ter uma idéia dos números que giram em torno do mercado de intercâmbio, segundo o portal *Mercado & Eventos*, no ano de 2006 este setor movimentou cerca de R\$350 milhões no país. Para Tatiana Mendes, presidente da Brazilian Education & Language Travel Association (Belta), as pessoas estão conscientes de que ter conhecimento do mundo é tão importante para fazer negócios, como também para se auto-conhecer.

Com o passar dos anos, vem aumentando a valorização das pessoas em relação a experiências de vivência no exterior, principalmente nesta recente era das empresas globalizadas. Hoje em dia, por exemplo, muitas organizações dão preferência, na hora da contratação, para pessoas que já tiveram algum tipo de experiência internacional – o que torna o investimento em um intercâmbio ainda mais importante. De acordo com reportagem do portal *Jornal de Turismo*, consultores de Recursos Humanos alertam as pessoas que as empresas buscam, além de experiência, colaboradores que saibam trabalhar em equipe, que estejam aptos a tomar decisões e que sejam capazes de encontrar soluções. Estas são típicas características que podem ser adquiridas com a experiência no exterior, devido às diferentes situações e dificuldades passadas durante o período de vivência internacional.

Morar algum tempo no exterior traz inúmeros benefícios para as pessoas, que têm a possibilidade de, além do aprendizado de um novo idioma, conhecer diferentes culturas, pessoas e passar por situações que talvez nunca experimentassem em seu país de origem. Isso possibilita um crescimento pessoal, criando mais independência e preparando o indivíduo para a vida, ampliando sua visão global em relação a diversos aspectos.

Atualmente, existem várias empresas espalhadas por diversas cidades do Brasil que têm como foco principal de seu negócio o intercâmbio. São agências que possibilitam, através da venda de seus produtos, experiências internacionais para seus

clientes, tanto na questão de estudos, como também na busca por emprego em outros países.

Devido a todos os fatores citados anteriormente, mostrando a abrangência e importância do mercado de intercâmbio, este trabalho terá como foco de estudo a empresa Egali Intercâmbio e seu Sistema de Informação. Em um mercado onde os produtos oferecidos são praticamente os mesmos por todas as empresas, a Egali criou um sistema próprio para gerenciamento de todas suas informações, o qual vem ajudando no desenvolvimento e crescimento da empresa, mas que ainda tem aspectos a serem melhorados. Este sistema será apresentado de forma mais detalhada no decorrer do estudo.

## 1.2. ORGANIZAÇÃO – EGALI INTERCÂMBIO

A Egali é uma empresa de intercâmbio que iniciou suas atividades em abril de 2007, na cidade de Porto Alegre, RS. Fundada por dois jovens sócios - já com certa experiência no ramo - ela entrou no mercado com um foco muito bem definido: inovar e se diferenciar em relação aos pontos mais fracos das concorrentes do setor, para, desta forma, através de metas ousadas e bem definidas, se expandir e, em poucos anos, buscar a liderança deste mercado a nível nacional.

Ela oferece diversos tipos de serviços, como por exemplo:

- Cursos de Língua no Exterior;
- Programa Estudo + Trabalho no Exterior;
- Seguro-Saúde para viagens;
- Passagens aéreas (nacionais e internacionais);
- Faculdade no exterior;
- Colegial no exterior;
- Trabalho no exterior;
- Vistos para viagens internacionais (suporte e orientação);
- Orientação pré-embarque aos clientes;
- Acomodação no exterior;
- Carteirinha de Estudante Internacional;
- Carteirinha de Albergue.

Iniciando suas atividades com sede em um pequeno escritório em Porto Alegre – e apenas dois colaboradores, além dos dois sócios fundadores - ela vem se expandindo cada vez mais, tanto no estado do Rio Grande do Sul, como para outras localidades do país. Atualmente, a Egali tem filiais, além da capital gaúcha, em Novo Hamburgo, Caxias, Santa Maria, Pelotas, Passo Fundo (todas no RS), Curitiba (PR), Florianópolis e Joinville (SC). Entretanto, a intenção e as ações são de expansão para outros estados em um breve período.

Percebendo muitas falhas no setor, os dois sócios fundaram a empresa com um foco diferenciado: total atenção no cliente. Com um forte sistema de acompanhamento no processo de vendas e operacional - e muito personalizado - ela se caracteriza por orientar os clientes da maneira mais detalhada possível, buscando sempre cumprir da melhor forma tudo que foi informado ao cliente. A missão da empresa é “Facilitar aos nossos alunos, **de maneira responsável**, o seu crescimento pessoal, acadêmico e profissional, através de novas experiências de vida no exterior e do conhecimento de novas culturas.”

O nome “Egali” vem do Esperanto, uma língua internacional planejada e de fácil aprendizado, a qual tem como objetivo servir de meio de comunicação entre pessoas que falam idiomas diferentes. O Esperanto não visa substituir os idiomas oficiais de cada país, mas sim, ser uma segunda língua de cada nação. O significado de “Egali”, neste idioma, quer dizer “ser igual”. Este nome foi escolhido pois vai de encontro ao que seus fundadores e a cultura da empresa acreditam ser necessário em todos que buscam uma nova experiência de vida (como um intercâmbio), que é igualar-se ao próximo como forma de entender seu mundo.

Além da maneira diferenciada que a empresa busca tratar seus clientes, ela vem se caracterizando por uma forte atenção ao sistema de *gestão*. Buscando cada vez mais seguir fórmulas de sucesso no mundo organizacional, a Egali vai se organizando não apenas como uma simples “agência de viagens”, mas sim como uma companhia organizada, com metas e estrutura organizacional bem estabelecidas, regras fortes e um sistema de gestão ousado. O crescimento da empresa ocorre de forma planejada, de acordo com o que o mercado aponta como necessário, e todas as decisões são tomadas com base em indicadores, de maneira estudada. Grande parte do lucro gerado é utilizado para investimento e crescimento da mesma, buscando atrair ainda mais clientes e propiciando uma expansão de qualidade em outras cidades e estados.

A empresa está bem estruturada, com sua estrutura baseada em três áreas:

- Operacional & Financeiro
- Vendas & Marketing
- Gente & Gestão (equivalente a Recursos Humanos)

Os cargos da empresa – os quais estão divididos cada um em três níveis diferentes – são denominados de:

- GGG: Gerente de Gente e Gestão
- GOF: Gerente Operacional e Financeiro
- GVM: Gerente de Vendas e Marketing
- CE: Coordenador de Escritório
- CO: Coordenador Operacional
- CR: Coordenador Regional
- CV: Consultor de Vendas
- E: Especialista

Sendo assim, a seguir podemos ver como fica o organograma da Egali:



**Figura 1 – Organograma da Egali Intercâmbio**

Fonte: Elaborado pelo autor

A estrutura da empresa é de fácil entendimento – existe o escritório operacional em Porto Alegre, chamado de Administração Central (AC), que centraliza todas as questões de nível operacional da empresa – Marketing, Gente & Gestão, Operacional e Financeiro. Todas as outras sedes são escritórios comerciais, que atendem diretamente os clientes e têm foco na venda dos produtos e serviços. O mínimo de colaboradores por escritórios comerciais é dois, sendo que sempre existe um Coordenador de Escritório. Desta forma, a Egali já conta com 25 pessoas em seu quadro pessoal, número que irá aumentar de acordo com a expansão da empresa para outras localidades.

A partir desta preocupação com sua organização e forma de gestão, a Egali tem obtido êxito no que se diz respeito ao planejamento realizado desde sua fundação - atingindo as metas estabelecidas, crescendo de maneira sustentável e inovando no mercado de intercâmbio.

### 1.3. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Uma empresa de intercâmbio, como a Egali, tem como seus principais produtos a prestação de diversos serviços, os quais são baseados quase que completamente na troca de *informações*. Quem está buscando o serviço deste tipo de empresa não está vislumbrando comprar algo tangível. Este cliente está buscando comprar uma viagem, um curso, um seguro-saúde, etc. – ou seja, “produtos” que são gerados através de informações detalhadas e corretas.

Já no que se diz respeito ao dia-a-dia interno da empresa (sem considerar diretamente o contato com os clientes), na tomada de decisões e acompanhamento de indicadores, também há necessidade de se basear em *informações* corretas. Relatórios, por exemplo, são informações essenciais para o andamento da empresa, pois têm fundamental importância na escolha de determinadas ações a serem tomadas.

A partir do momento em que surgiu a idéia de criação de um Sistema de Informação próprio para a empresa, a finalidade era de que todas as informações necessárias para o andamento do trabalho no dia-a-dia – tanto na questão de relação externa com o cliente, como no âmbito interno da empresa - estivessem inseridas dentro dele, abrangendo as áreas de Vendas & Marketing, assim como o Operacional & Financeiro e Gente & Gestão (Recursos Humanos). Segundo BOYETT & BOYETT (*apud* TURBAN, McLEAN & WETHERBE, 2004, p. 31), para que uma empresa obtenha sucesso - ou simplesmente sobreviva - em um mundo de tamanho dinamismo,

não basta que ela recorra apenas às tradicionais providências adequadas (como enxugar custos, por exemplo). É indispensável que se lancem em atividades inovadoras, como, por exemplo, transformar estruturas ou processos.

Entretanto, o processo de passar todas as informações necessárias e existentes para dentro do sistema, acaba, muitas vezes, sendo lento e nem sempre completo. A empresa acabou dando prioridade, no que se diz respeito às informações existentes dentro do Sistema de Informação, para áreas como Vendas & Marketing e Operacional & Financeiro – através, por exemplo, de relatórios de indicadores e informações essenciais para auxiliar no processo de vendas. Mesmo que, momentaneamente, nem todas as informações consideradas fundamentais para estas duas áreas estejam dentro do sistema – os gestores já têm uma clara idéia do que precisam para completar estas lacunas existentes. Na verdade, já existe praticamente todo material pronto, o que falta é inseri-lo no sistema.

Desta maneira, através das prioridades escolhidas, a área de Gente & Gestão ficou “atrasada” em relação às outras áreas da empresa no que se diz respeito a sua participação dentro do Sistema de Informação. Diferentemente de Vendas & Marketing e Operacional & Financeiro – nas quais, como já foi dito, o que ainda não está completo dentro do sistema, já se sabe o que é e suas necessidades para inserção no sistema – Gente & Gestão ainda tem muito a evoluir dentro da idéia da empresa de ter todas suas informações inseridas dentro de um único sistema.

Esta situação gera diversas indagações, como por exemplo: Quais são os impactos positivos trazidos pelo sistema, que têm auxiliado no processo de vendas e controle operacional da empresa? Quais eram os maiores problemas encontrados antes da criação e implementação do sistema na empresa? Como este sistema de informação, o “Egali TM”, tem trazido vantagens, e quais são as principais detectadas pelos seus usuários? Através de uma série de questionamentos, o problema identificado na empresa e que será foco de estudo neste trabalho, vem da seguinte questão: ***qual é, de acordo com as necessidades dos usuários e de progresso da empresa, o ponto que necessita maior foco para desenvolvimento dentro do Sistema de Informação da Egali Intercâmbio?***

#### 1.4. JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Tendo em vista a grande expansão que a empresa Egali Intercâmbio tem realizado desde sua criação, há mais de dois anos, foi percebido um aspecto importante dentro da organização a ser estudado – seu Sistema de Informação. De acordo com TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p.27), “a TI tornou-se o principal facilitador das atividades empresariais no mundo atual”.

Inserida em um mercado onde este tipo de ferramenta não é a prioridade para as empresas, a Egali encontrou uma maneira de (buscar) gerenciar todas suas informações dentro de um único lugar. Entretanto, pelo fato de o Sistema de Informação da empresa ter sido criado por ela mesma, a partir de suas necessidades identificadas no dia-a-dia, ele abre um espaço para falhas, já que está sempre em constante mudança.

Vislumbra-se, desta forma, a oportunidade de encontrar pontos a serem melhorados dentro do sistema, e, através da interação com os usuários do mesmo, buscar soluções e alternativas que gerem uma melhoria no seu desenvolvimento. A própria empresa trabalha com o fato de que o sistema está sempre em constante evolução, com alterações sendo realizadas de acordo com as necessidades identificadas – o que viabiliza a realização deste estudo.

Sua importância se deve ao fato de ser um trabalho focado dentro das necessidades que o sistema encontra no presente momento e, acima de tudo, de acordo com o que os colaboradores que o utilizam - e que futuramente continuarão o fazendo - pensam. Com a intensa carga de trabalho no dia-a-dia da empresa, muitas vezes o sistema acaba não recebendo a devida atenção que necessita de determinadas áreas para o seu desenvolvimento.

Sendo assim, este trabalho terá grande importância pelo fato de dar um foco a uma ferramenta específica existente dentro da empresa, mas que nem sempre consegue ter o suporte necessário. Através das possíveis melhorias identificadas junto aos seus usuários, o sistema poderá progredir de maneira a ajudar ainda mais na evolução da empresa e na sua expansão dentro do mercado.

## 1.5. OBJETIVOS

No intuito de responder ao problema da pesquisa, que é descobrir o ponto do Sistema de Informação da Egali Intercâmbio que necessita de maior foco em seu desenvolvimento, foram elaborados os seguintes objetivos:

### 1.5.1. Objetivo Geral:

- O objetivo geral do trabalho é buscar possíveis melhorias que podem ser realizadas no Sistema de Informação da Egali Intercâmbio, de acordo com as necessidades e a opinião de seus usuários a respeito dele, através do seu uso no dia-a-dia.

### 1.5.2. Objetivos Específicos:

- Apresentar o sistema e mostrar os benefícios que ele trouxe para a empresa depois de sua implantação;
- Identificar, junto aos usuários, os pontos positivos e negativos, de acordo com a visão de cada um, do sistema;
- Determinar quais aspectos podem ser melhorados dentro do sistema, e também na sua utilização;
- Sugerir mudanças de acordo com as necessidades verificadas do sistema, tanto no aspecto operacional (em sua utilização do dia-a-dia), quanto na criação de novas ferramentas do mesmo.



## 2. REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo visa apresentar a parte teórica que sustenta o assunto que será estudado neste trabalho. Dentro dele, estarão os aspectos que serão abordados sobre o Sistema de Informação da Egali Intercâmbio.

### 2.1. COMPETITIVIDADE NA EMPRESA

De acordo com MAÑAS (1999), tanto as informações, como o conhecimento, são componentes estratégicos para o sucesso de uma empresa, a qual deve se adaptar a um ambiente de grande ou pequena concorrência. Para FREITAS (1993), a integração de mais informações e mais conhecimentos nos produtos, nos serviços e nas decisões é a emergência da função vital, representada pela gestão da informação e do conhecimento.

LESCA (1989, p.12 *apud* FREITAS, 1993), descreve a empresa competitiva da seguinte maneira:

“a empresa competitiva é a que é capaz de se manter de forma voluntária em um mercado concorrencial e evolutivo, realizando uma margem de autofinanciamento suficiente para assegurar sua independência financeira e os meios necessários a sua adaptação”

Para o autor, alguns critérios que permitem avaliar a competitividade da empresa são os seguintes:

- Capacidade de obter qualidade total no serviço prestado ao seu cliente;
- Rapidez de reação;
- Capacidade de evolução;
- Capacidade de inovação.

Segundo FREITAS (1993), não é possível que haja uma boa gestão sem auxílio da informação, a qual deve circular dentro da empresa. As organizações que vencerem a guerra da informação, conseqüentemente vencerão a guerra econômica. Desta maneira, faz-se necessária a gestão estratégica da informação para sucesso da empresa.

## 2.2. INOVAÇÃO

Para QUINN (1979, p.15 *apud* FREITAS, 1993), “inovação é a criação e introdução de soluções originais para as necessidades que já tinham sido ou que foram recentemente identificadas”. De acordo com POTTER (1982 *apud* FREITAS, 1993), um ponto identificado referente à inovação diz respeito à idéia de inovação no produto, onde existem inovações tecnológicas de diferentes tipos e de diferentes origens, no sentido de ampliar o mercado e favorecer o crescimento ou reforçar a diferenciação dos produtos.

A definição de **innovar**, segundo BARREYRE (1975 *apud* FREITAS, 1993), é a busca de uma combinação de cinco componentes – uma necessidade (interna ou externa à organização); modelo, idéia ou principio científico de um bem de produção, intermediário ou de consumo; os ingredientes que sejam compatíveis com a tecnologia e com as funções a serem preenchidas; métodos, instrumentos e conhecimento; e os meios.

## 2.3. CONTROLE DE ACESSO

Segundo definição de LAUDON & LAUDON (2007), **controle de acesso** é o conjunto de políticas e procedimentos que uma empresa usa para evitar que pessoas não autorizadas, tanto de dentro, como de fora da organização, façam acesso indevido ao seu sistema.

Segundo os autores, o usuário precisa ser autorizado e autenticado para obter acesso ao sistema. Um software de controle de acesso é elaborado para garantir que isto ocorra.

## 2.4. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2007), costuma-se dizer que a finalidade dos sistemas de informação é obter as informações certas para as pessoas certas, no momento certo, na quantidade certa e no formato certo. Segundo C.LAUDON & P. LAUDON (2007), para o alcance da excelência operacional (considerado um dos

seis importantes objetivos organizacionais, ao lado de novos produtos, serviços e modelos de negócios; relacionamento mais estreito com os clientes e fornecedores; melhor tomada de decisões; vantagem competitiva; e sobrevivência), das ferramentas disponíveis para os administradores, as tecnologias e os sistemas de informação estão entre as mais importantes para dar suporte e atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações, principalmente quando combinadas com mudanças no comportamento da administração e nas práticas de negócio.

Um dos principais objetivos dos sistemas de informação, de acordo com TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2007), é transformar economicamente os dados em informações ou conhecimento. Os **itens de dados** se referem a uma descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, mas que não têm uma organização que seja suficiente para transmitir algum significado específico. Já a **informação** consiste em dados que, de alguma forma, foram organizados de modo que, a pessoa que a acesse, identifique algum significado. Já o **conhecimento** consiste nos dois itens citados anteriormente (de maneira conjunta ou separada), e que foram organizados e processados de tal maneira, que possibilitam a transmissão de entendimento, experiência, aprendizagem acumulada e prática aplicados a um problema ou atividade empresarial atual. A experiência e a prática de muitas pessoas – no âmbito organizacional – tem grande valor para todos os empregados, já que reflete o conhecimento organizacional.

Desta forma, MAÑAS (1999) diz que o **sistema de informação** designa a logística indispensável à realização do processo de informação, e que isto não se refere somente à parte da informática de uma empresa. Ele depende de diversos aspectos dentro da organização – pessoas, estrutura, TI (hardware e software), procedimentos e métodos – que permitem que a empresa disponha, no tempo desejado, as informações necessárias para seu funcionamento e evolução.

## 2.5. CLASSIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

De acordo com TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004), os sistemas de informação podem ser classificados de diferentes maneiras

- Níveis Organizacionais;

- Áreas Funcionais Principais;
- Tipo de Suporte que proporcionam;
- Arquitetura do SI.

A estrutura destes sistemas é sempre a mesma, independentemente da forma em que são classificados. Cada um deles é composto por *hardware*, *software*, dados, procedimentos e pessoas.

### **2.5.1. Classificação por Estrutura Organizacional**

Segundo TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004), as organizações são sempre um conjunto de componentes, como departamentos, equipes e unidades de trabalho. Na maioria delas, existem, por exemplo, departamentos como financeiro, contábil e de recursos humanos. Estes elementos formam uma organização que, possivelmente, dependa de um nível organizacional mais alto – uma divisão, ou a própria matriz – em uma estrutura tradicional *hierarquizada*.

Olhando-se os degraus de uma estrutura organizacional, é possível classificar os sistemas de informação. Há sistemas desenvolvidos para o corporativo, para divisões, departamentos, unidades, e até mesmo para funcionários específicos da empresa. São sistemas que, desta forma, podem funcionar cada um por si, ou então interconectados.

### **2.5.2. Classificação por Área Funcional**

De acordo com os autores, os sistemas de informação em nível departamental dão suporte às áreas funcionais tradicionais da empresa. Alguns dos principais sistemas de informação funcionais são os seguintes:

- Sistema de informação contábil;
- Sistema de informação financeira;
- Sistema de informação de marketing;

- Sistema de informação de gestão de recursos humanos.

De acordo com TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p.64), “Em cada área funcional existem algumas tarefas rotineiras e repetitivas e, no entanto, essenciais para a operação da empresa.”

Os sistemas de informações funcionais – também denominados de **sistemas de informações gerenciais (SIGs)** e sistemas de informação de área funcional – oferecem informações aos gerentes das áreas funcionais. Estas informações são utilizadas por estes gestores como apoio no planejamento, na organização e no controle das operações, segundo a definição de TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2007, p. 214). Algumas informações obtidas através de relatórios de rotina são as seguintes: vendas diárias, despesas mensais e folhas de pagamento semanais.

Para LAUDON (1999, p. 353), sob uma perspectiva gerencial, os SIGs são essenciais no que se diz respeito ao controle operacional da empresa. Estes tipos de sistemas são vitais para transmitir aos gestores informações corretas no momento preciso.

MAÑAS (1999, p.66) diz que uma empresa pode utilizar um sistema de informações que seja distribuído em diversos subsistemas de informação. Desta forma, algumas das áreas que podem ser trabalhadas como informações para apoiar ou a operação, ou a decisão, são, por exemplo:

- Recursos Humanos;
- Contas a pagar;
- Contas a receber;
- Cobrança;
- Faturamento;
- Vendas

Desta forma, o autor conclui dizendo que o ideal num sistema de informação é sua abrangência, possibilitando a captação de informações operacionais, permitindo o seu manuseio e análise pronta e correta para a gestão.

### 2.5.2.1. CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente

O CRM (*Customer Relationship Management*), de acordo com a definição de TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2007), é um esforço de toda a empresa para conquistar e manter clientes. Os clientes são vistos como o núcleo de um negócio, e a gestão de um relacionamento eficaz com eles, de maneira sustentável e duradoura, são fundamentais para o sucesso de uma empresa. Ele inclui um relacionamento *direto* entre cliente e vendedor.

Com base no que se sabe a respeito de um cliente, a empresa precisa desejar e também ser capaz de mudar seu comportamento em relação a um cliente específico, com base no que se tem de informação a respeito deste cliente.

Para LAUDON & P. LAUDON (2007), os sistemas de CRM capturam e integram dados do cliente provenientes de toda a organização. Após isso, os dados são consolidados e analisados, para posteriormente terem os resultados distribuídos para vários sistemas e pontos de contato com os clientes. **Ponto de contato** é definido pelos autores como um canal de interação com o cliente – telefone, e-mail, site, correspondência convencional, etc. Quando bem projetados, sistemas de CRM oferecem uma visão única dos clientes, servindo para melhorar tanto as vendas, como o atendimento. Da mesma forma, o sistema oferece ao cliente uma visão única da empresa.

Os bons sistemas de CRM fornecem dados importantes, que traçam o perfil de seus clientes, e que proporcionam vantagens para a empresa como:

- Conquistar novos clientes;
- Oferecer melhores serviços e suporte aos clientes atuais;
- Personalizar suas ofertas com maior precisão;
- Oferecer valor contínuo para reter os clientes lucrativos.

### 2.5.2.2. Sistemas de Recursos Humanos

De acordo com TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2005, p.274), as primeiras aplicações de sistema de informações voltadas para a área de recursos humanos tinham relação, principalmente, com os sistemas de processamento de informações – como controle de férias e gerenciamento de benefícios, por exemplo. Segundo os autores, existem muitas aplicações de RH, dentro das empresas, que atualmente são distribuídas por um portal de RH.

Para TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p266), os aperfeiçoamentos dos sistemas baseados na Web fizeram com que, a partir do final da década de 90, aumentasse a popularidade dos sistemas de informação de recursos humanos (HRIS). Desta forma, nos últimos anos, é possível perceber que há uma crescente informatização, no que se diz respeito à área de recursos humanos, nas áreas gerencial e até mesmo estratégica.

Uma vez recrutados, os funcionários fazem parte do grupo de recursos humanos corporativo, que precisa ser mantido e desenvolvido. A TI pode auxiliar algumas atividades de **manutenção e desenvolvimento de RH**, como por exemplo:

- **Avaliação de desempenho:** grande parte dos funcionários sofre, com certa periodicidade, avaliação de seus supervisores imediatos. Até mesmo colegas ou subordinados podem avaliar outros colaboradores. Segundo os autores, o uso manual dessas informações é um trabalho cansativo e propenso a erro. Seria possível, assim, através da digitalização destas informações, apoiar muitas decisões, desde prêmios aos colaboradores, até transferências e demissões.
- **Treinamento e desenvolvimento de RH:** segundo TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2005, p.278), um importante papel é desenvolvido pela TI no que se diz respeito a treinamentos e reciclagem. Algumas questões importantes neste aspecto são o planejamento de aulas e a composição de programas específicos de treinamento para atender as necessidades que tanto a empresa quanto os funcionários demonstram. A TI, através do sistema de informação, pode dar apoio ao planejamento, monitoramento e controle destas atividades.

Duas maneiras que vêm sendo mais utilizadas na questão de treinamento e desenvolvimento de RH são o **e-learning e aprendizado a distância**. Ambos não são a mesma coisa. De acordo com TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2007, p.137), o **e-learning** se refere ao aprendizado apoiado pela Web. Como principais vantagens, apresenta os seguintes aspectos: materiais on-line com conteúdo atual e de alta qualidade – além de coerentes; flexibilidade de aprendizado em qualquer lugar, a qualquer hora e em seu próprio ritmo; tempo de aprendizagem mais curto; redução de custos com treinamento e despesas de aluguel de espaço, etc. Para URDAN & WEGGEN (2000, *apud* TURBAN, RAINER, JR. & POTTER, 2005), o fato do aluno definir o início e o andamento do aprendizado, tem demonstrado aumentar a retenção do conteúdo. Ele pode ocorrer de duas maneiras distintas: dentro de salas de aula, como forma de apoio para o aprendizado convencional, como quando os alunos trabalham na Web durante a aula. Ele também pode ocorrer em salas de aula virtuais, quando todo o curso é realizado de maneira on-line, sem o acontecimento de aulas presenciais.

Quando ocorre desta última forma citada acima, o e-learning acaba fazendo parte do **aprendizado a distância**. Os autores, que também o chamam de *educação a distância*, o definem como qualquer situação de aprendizado em que não há um encontro físico entre professores e alunos. Devido ao fato da Web oferecer, atualmente, um ambiente interativo multimídia propício ao autodidatismo, os sistemas habilitados por ela trazem facilidades como o acesso aos conhecimentos necessários, quando necessários, a qualquer hora, e em qualquer lugar. Desta forma, os autores definem tanto o e-learning como o aprendizado a distância como úteis ao treinamento corporativo.

Além da manutenção e desenvolvimento do RH, a TI também pode auxiliar as empresas no **planejamento e gerenciamento de recursos humanos**. A gestão destes recursos exige um planejamento detalhado. Como exemplo de aspectos possíveis de serem trabalhados neste sentido, temos:

- **Folha de pagamento e registro de funcionários:** para TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2005), o departamento de RH é responsável pela preparação da folha de pagamento, registro de pessoal e também por toda sua privacidade e segurança. Na maioria das empresas, isto é feito eletronicamente.



- **Gerenciamento de relações com o funcionário:** segundo os autores, no esforço para administrar melhor os empregados, as empresas estão desenvolvendo o **gerenciamento de relações com os funcionários (ERM – Employee Relationship Management)**, também chamado de *gerenciamento de capital humano*. Estas aplicações são uma versão dos serviços CRM voltados para os funcionários. Um exemplo de ERM seria um centro de atendimento para problemas dos empregados. Também são comuns dentro destas aplicações acompanhamento de informações de pessoal e treinamento on-line. Os processos de RH se tornam mais eficientes, através das facilidades geradas pela Web. Este sistema é visto como lucrativo, já que a melhora nas relações com os funcionários resulta em melhor retenção e maior produtividade.
- **Planejamento pessoal:** de acordo com as definições de TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004), as necessidades de pessoal e de qualificações são previstas pelo departamento de RH. Entretanto, em determinadas áreas, é difícil encontrar um tipo específico de funcionário para preenchimento de alguma vaga. Assim, o departamento de RH planeja como encontrar os recursos necessários ou treiná-los dentro da própria empresa. A TI pode ser utilizada para coletar, atualizar e processar as informações.

### 2.5.3. Classificação por Tipo de Suporte Proporcionado

Esta forma de classificação diz respeito ao tipo de suporte que o sistema de informação proporciona. Segundo os autores, é possível que um sistema de informação dê suporte ao pessoal do administrativo em praticamente qualquer área funcional. Alguns dos principais sistemas inseridos nesta categoria são:

- *Sistema de processamento de transação (SIT)* – dá suporte a atividades repetitivas vitais e ao pessoal administrativo;
- *Sistema de administração do conhecimento (KMS)* – dá suporte a todos os tipos de necessidade de informações corporativas dos funcionários;

- *Sistema de informação gerencial (SIG)* – dá suporte a atividades funcionais e aos administradores;
- *Sistema de apoio a decisões (SAD)* – dá suporte à tomada de decisões pelos administradores e analistas;

#### 2.5.4. Classificação por Arquitetura de Sistema

Para TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p.68):

“A organização de um sistema depende daquilo a que deverá dar suporte. Assim, antes de projetar um sistema de informação, é essencial conceituar as necessidades de informação do negócio central da empresa, o que inclui definir de que forma tais necessidades serão supridas. Essa conceituação é chamada de **arquitetura da informação.**”

Desta forma, os autores definem *arquitetura da informação* como um mapa ou plano de alto nível das necessidades de informação de uma empresa. Ela é considerada um guia das operações atuais e também uma planta para futuros projetos. Ela assegura que a área de TI da organização satisfaça as necessidades estratégicas de negócios da mesma. Sendo assim, ela necessita unir as necessidades de informação, a infra-estrutura e as tecnologias de apoio.

Um outro conceito que está interligado a este é o da **infra-estrutura da informação**, o qual diz como computadores, redes, bancos de dados *específicos* e outras instalações estão agrupados e como são interligados, operados e administrados. Os cinco principais componentes da infra-estrutura, colocados pelos autores, são: (1) *hardware*; (2) *software* de desenvolvimento; (3) redes e instalações de comunicação (incluindo a Internet e as intranets); (4) bancos de dados; (5) pessoal da administração da informação. Desta forma, os autores colocam que arquitetura e infra-estrutura são aspectos inter-relacionados do desenho dos sistemas de informação.

## 2.6. INTEGRANDO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO FUNCIONAIS

De acordo com TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2005, p. 279), a maioria das aplicações de TI, por muitos anos, foi desenvolvida nas áreas funcionais, de maneira independente uma das outras. Várias empresas desenvolveram sistemas próprios e personalizados, que lidam com procedimentos padrão para a execução de atividades de processamento/operacionais.

A tendência, na atualidade, é a compra de aplicações funcionais comerciais e exclusivas ou alugá-las de provedores de serviço de aplicação. Quanto menor for o tamanho de uma empresa, mais atraentes são as opções existentes. Existem muitos produtos comerciais disponíveis no mercado para auxiliar cada uma das principais áreas funcionais.

Dentro das organizações, a execução de muitas tarefas requer interação e troca de informações entre os diferentes departamentos. Assim sendo, a integração dos sistemas de informação derruba as barreiras entre várias unidades comerciais e quartéis-generais corporativos, assim como entre os departamentos. Esta integração também faz com que se diminua o trabalho duplicado. Segundo os autores, “os sistemas de informação integrados podem ser construídos facilmente em uma empresa pequena”.

## 2.7. SISTEMAS BASEADOS NA WEB

De acordo com a definição de TURBAN, RAINER, JR. & POTTER (2005, p.57),

“os sistemas baseados na Web são aquelas aplicações ou serviços residentes em um servidor acessível usando um navegador Web e, portanto, é que pode ser acessado a partir de qualquer lugar do mundo via Internet. O único software necessário para acessar e executar aplicações baseadas na Web é um navegador ambiente Web, e os aplicativos precisam estar em conformidade com os protocolos da Internet”

O rápido desenvolvimento destes sistemas baseados na Web acabou por mudar a forma como muitas empresas estão organizando seus recursos de computação. A existência de novas arquiteturas baseadas na Web pode tomar o lugar de arquiteturas mais antigas, ou podem, ainda, integrar sistemas legados em sua estrutura.

Para acessar um Sistema Baseado na Web, utiliza-se a Internet. Segundo LAUDON (1999, p. 168), a Internet é a maior rede de computadores do mundo. Ela pode ser definida como uma rede global, de total integração, de centenas de outras redes locais, regionais e nacionais.

Definida por TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p. 76) como uma entidade pública, cooperativa e auto-sustentável, ela possibilita que usuários (os quais tenham permissão), obtenham informação de qualquer outro computador. Fisicamente, a internet utiliza uma parte dos recursos totais das redes de telecomunicações públicas já existentes. Ela conecta aproximadamente 1 milhão de redes de computadores organizacionais de mais de 200 países, de todos os continentes.

Ainda existe outra ferramenta muito utilizada pelas empresas, que é a Intranet. Os autores TURBAN, McLEAN & WETHERBE (2004, p. 76) definem a Intranet como um casamento da empresa com a Internet, ocorrendo de maneira progressiva e natural. Ela acaba utilizando a tecnologia WWW para criar uma rede privada, geralmente dentro de uma empresa. Ela é projetada para atender as necessidades internas de uma organização – no que se diz respeito à *informação*.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. TIPO E MÉTODO DE PESQUISA

De acordo com o objetivo geral do trabalho, que é buscar possíveis melhorias para o Sistema de Informação da Egali Intercâmbio, decidiu-se fazer uma pesquisa do tipo “descritiva”, a qual tem como objetivo, de acordo com GIL (1994, p. 45), descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou então estabelecer relações entre variáveis. Segundo o autor, estas pesquisas podem ter por finalidade o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população.

A pesquisa será conduzida de maneira qualitativa, visto que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos neste tipo de pesquisa. Não é necessário o uso de métodos e técnicas estatísticas. O vínculo entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito não pode ser traduzido em números.

Segundo THOMAS; NELSON & SILVERMAN (2007), a permissão de uma pesquisa descritiva é buscar a resolução de problemas, melhorando as práticas por meio de observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo.

O método a ser utilizado é o “estudo de caso”, o qual, de acordo com YIN (2005), representa uma excelente estratégia quando são colocados questionamentos do tipo “como” e “por que”. Segundo YIN (2005, p. 20):

“Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de setores econômicos”.

Como o pesquisador não se limitará a apenas coletar e analisar os dados – mas também propor melhorias em cima de possíveis problemas a serem identificados – a pesquisa também pode ser classificada como participante. Haverá a participação tanto dos usuários do sistema na empresa, como do pesquisador, na busca por estas melhorias.

### 3.2. UNIDADE E SUJEITOS DE PESQUISA

O foco de estudo deste trabalho é a empresa Egali Intercâmbio. A mesma foi escolhida pelo fato de existir um fácil acesso aos seus colaboradores e sócios, além da possibilidade percebida de realizar um estudo mais aprofundado sobre o Sistema de Informação da organização - o qual poderá ajudar na evolução do mesmo, através da identificação de falhas e possíveis melhorias a serem desenvolvidas.

Os sujeitos que serão entrevistados para esta pesquisa possuem diferentes cargos e níveis hierárquicos dentro da organização. Eles estão identificados no Quadro 01, logo abaixo:

| <b>Cargo</b>                | <b>Localidade</b> |
|-----------------------------|-------------------|
| Sócio-Diretor               | Porto Alegre      |
| Gerente de Gente & Gestão   | Porto Alegre      |
| Gerente Regional PR/SC      | Curitiba          |
| Coordenador de Escritório A | Porto Alegre      |
| Coordenador de Escritório B | Pelotas           |
| Especialista Operacional    | Curitiba          |
| Consultora de Vendas A      | Porto Alegre      |
| Consultor de Vendas B       | Porto Alegre      |

**Quadro 1: Entrevistados no Estudo de Caso.**

Fonte: elaborado pelo autor

### 3.3. COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada através de entrevistas individuais e reuniões. As duas primeiras ocorreram com o Sócio-Diretor da empresa e tiveram duração de aproximadamente uma hora cada. Ele é o responsável pelos setores Operacional & Financeiro e também por praticamente tudo que diz respeito ao Sistema de Informação da Egali – desde as principais idéias, até a tomada de decisões a respeito do mesmo. As questões utilizadas na entrevista com o Sócio-Diretor se encontram no Quadro 02.

- |   |
|---|
| 1. De onde surgiu a idéia de criar um SI para a empresa e qual foi o principal objetivo de sua criação? |
|---|

|  |
|--|
| 2. Quando surgiu a idéia da criação do SI, já se tinha idéia da abrangência e importância que ele teria para a empresa?  |
| 3. Quais os principais benefícios que o SI tem trazido para o andamento da empresa? Faça um comparativo do antes e depois do SI.   |
| 4. Pode-se dizer que o SI é a principal ferramenta de gestão da empresa? O que a não existência do SI prejudicaria no andamento e desenvolvimento da empresa?  |
| 5. De onde surgem as principais idéias, mudanças e inovações do sistema? Há algo relacionado à literatura, ou são idéias baseadas somente nas necessidades identificadas no dia-a-dia? Quem as identifica? Todos? Somente nível gerencial? |
| 6. O sistema é utilizado e tem a mesma importância para as três áreas da empresa?  |
| 7. Como o sistema se divide e auxilia cada área da empresa em específico? Mapear a utilização das áreas.   |
| 8. Como os colaboradores da Egali têm auxiliado no desenvolvimento do SI? Através de idéias? Operação do sistema?  |
| 9. Existem reuniões periódicas em que o SI é o assunto principal, na busca de desenvolvimento de novas idéias e melhorias?   |
| 10. Há alguma idéia considerada importante para o SI, mas que ainda não conseguiu colocar em prática? Por quê?   |
| 11. Quais são, na sua visão, os principais problemas existentes no SI no atual momento?  |
| 12. Quais as maiores dificuldades encontradas para realizar algum tipo de mudança ou inovação no sistema?  |
| 13. Existe algum tipo de idéia para, futuramente, descentralizar o “poder” em relação ao SI, e delegar maiores responsabilidades sobre o sistema para outras pessoas?  |
| 14. Qual o passo a passo, a partir do surgimento de uma nova idéia, até ser colocada em prática dentro do sistema? Quem é envolvido e participa do processo? Todos na empresa têm a oportunidade de opinar sobre alguma inovação no SI?    |

**Quadro 2: Roteiro de entrevista com o Sócio-Diretor.**

Fonte: elaborado pelo autor

A partir da entrevista realizada com o Sócio-Diretor da organização, conforme roteiro no Quadro 2, identificou-se que a área de Gente & Gestão da Egali Intercâmbio estava com seu desenvolvimento, no que diz respeito à inserção no Sistema de Informação, atrasado, necessitando um maior foco neste setor da empresa. Desta forma, o próximo entrevistado foi o Gerente de Gente & Gestão, responsável pelo setor em todas as filiais existentes. Estruturou-se, desta forma, mais um roteiro específico de entrevista, conforme mostra o Quadro 3, para abranger questões relacionadas especificamente a esta área da empresa e sua participação dentro do Sistema de Informação.

|   |
|---|
| 1. De acordo com sua visão, de uma maneira geral, qual a importância do TM para o sistema de gestão da Egali?   |
| 2. Quais são os pontos positivos do SI na sua visão?  |
| 3. Quais são os pontos negativos do SI na sua visão?  |
| 4. Quais são, atualmente, as principais funções realizadas pela área de Gente & Gestão dentro da Egali?   |
| 5. Há alguma destas funções inseridas e realizadas através do SI?   |
| 6. O que você pensa sobre o desenvolvimento da área de G&G dentro do SI? Como você acredita que isso auxiliaria a empresa e os colaboradores? Quais benefícios acha que pode trazer?  |
| 7. Quais tipos de informações ou atividades que são responsabilidades da área de Gente & Gestão você acredita que seriam relevantes estar dentro do sistema, para acesso dos colaboradores? Quais já estão no sistema?  |
| 8. Na sua visão como gestor da área, como acredita que o SI poderia auxiliar mais Gente & Gestão?   |
| 9. Você tem algum tipo de idéia relacionada à área e ao SI, mas que ainda não foi colocada em prática? Qual? (Algum projeto, inovação, etc.)  |
| 10. Existe hoje algum tipo de treinamento padronizado para os colaboradores (tanto os novos que estão entrando na empresa, como os mais antigos)? O que você pensa sobre a possibilidade de ter um treinamento padronizado desenvolvido dentro do sistema? (Uma forma de e-learning, por exemplo) |
| 11. Existe hoje algum tipo de avaliação individual de desempenho realizada pelos/para os colaboradores? Se sim, como é feita?   |
| 12. O que você pensa sobre ter um sistema de avaliação individual de desempenho   |



|   |
|---|
| dentro do TM? Que benefícios imagina que poderia trazer?  |
| 13. Como é realizado, atualmente, o acompanhamento das necessidades de desenvolvimento individuais de cada colaborador? Eles têm algum “canal de ligação” com a área de G&G para solicitação de algum tipo de treinamento diferenciado ou suporte às suas necessidades? |
| 14. Por fim, para desenvolvimento da área de G&G dentro do sistema TM, na sua visão, quais seriam as prioridades (de acordo com as necessidades da empresa e dos colaboradores) no momento?   |

**Quadro 3: Roteiro de entrevista com Gerente de Gente & Gestão.**

Fonte: elaborado pelo autor.

Logo após, foram realizadas entrevistas com demais colaboradores da Egali Intercâmbio - dos escritórios de Porto Alegre, Pelotas e Curitiba – com diferentes cargos e níveis hierárquicos dentro da empresa, buscando, além da percepção geral do Sistema de Informação, opiniões relacionadas ao desenvolvimento da área de Gente & Gestão dentro do mesmo. As entrevistas foram realizadas através de um roteiro previamente estabelecido – com flexibilidade para abertura de novos questionamentos pertinentes à pesquisa – e de maneira aberta, conforme mostra o Quadro 4.

|   |
|---|
| 1. O que você pensa sobre o SI da Egali, de uma maneira geral, no que diz respeito à sua funcionalidade e utilização no dia-a-dia de seu trabalho? Qual sua importância? Por quê? |
| 2. Quais são os principais pontos positivos do SI na sua visão? Destaque-os e diga as principais razões.  |
| 3. Quais são os principais pontos negativos do SI na sua visão? Destaque-os e diga as principais razões.  |
| 4. De que maneira você enxerga a importância do SI para as três diferentes áreas da empresa? (Vendas & Marketing, Operacional & Financeiro e Gente & Gestão)                      |
| 5. Você acredita que a área de Gente & Gestão está “atrasada” em relação às outras áreas dentro do SI? Por quê?   |
| 6. Você acredita que as funções realizadas pela área de Gente & Gestão poderiam ser mais bem utilizadas e desenvolvidas se estivessem inseridas dentro de um SI? Por quê?         |

|   |
|---|
| 7. Que benefícios você imagina que um maior desenvolvimento da área de Gente & Gestão dentro do SI traria tanto para a empresa, quanto para o desenvolvimento de seu trabalho no dia-a-dia?   |
| 8. O que você pensa sobre a disponibilidade de <b>treinamentos padronizados</b> dentro de um SI? (Como um sistema de E-Learning, por exemplo). Quais seriam os pontos positivos e negativos, na sua visão, em relação à maneira como os treinamentos são realizados atualmente?                         |
| 9. O que você pensa sobre a possibilidade de ter um canal de comunicação (onde poderia expor dúvidas, problemas, necessidades, etc.) com a área de Gente & Gestão através do SI? Que tipo de benefícios imagina que isso traria? Por quê?   |
| 10. Na sua visão, como colaborador da Egali e usuário do SI, se pudesse listar, na ordem de preferência, três aspectos (idéias, opiniões, etc.) relativas ao desenvolvimento da área de <b>Gente &amp; Gestão dentro do SI</b> , quais seriam elas? Por quê? Que benefícios você visualiza que trariam? |

**Quadro 4: Roteiro de entrevista com os colaboradores da Egali.**

Fonte: elaborado pelo autor

### 3.4. ANÁLISE DOS DADOS

Segundo YIN (2005, p. 137), a análise de dados consiste, entre outras, em examinar, categorizar e recombinar as evidências quantitativas e qualitativas para tratar as proposições iniciais de um estudo. As respostas das entrevistas realizadas na Egali Intercâmbio serão analisadas de maneira qualitativa, ou seja, de forma indutiva. Desta forma, serão buscadas convergências no conteúdo coletado nas entrevistas.

Para uma análise mais clara, foram elaboradas categorias de análise para os dados coletados, com base no roteiro de entrevistas. Dessa forma, os dados foram analisados conforme as seguintes categorias e subcategorias:

- Surgimento e Desenvolvimento do Sistema
- Percepção do Sistema pelos Usuários
  - Pontos Positivos
  - Pontos Negativos
- Necessidade de Desenvolvimento do Sistema
- Idéias dos Colaboradores para Desenvolvimento do Sistema

- Proposições/Sugestões

Após uma análise das respostas dos usuários do Sistema de Informação da empresa, serão estudadas possíveis melhorias para esta ferramenta da empresa. O auxílio dos próprios colaboradores, nesta etapa, terá importância, visto que eles utilizam a ferramenta no seu dia-a-dia de trabalho. Logo após, os resultados e sugestões encontrados pela pesquisas serão repassados ao Sócio Diretor da empresa, responsável pela área de Tecnologia da Informação, visando a implementação das mesmas.

## 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados do estudo são apresentados conforme as categorias e subcategorias estabelecidas previamente no capítulo 3.4.

### 4.1. HISTÓRICO E DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA NA EGALI INTERCÂMBIO

O Sistema de informação da empresa Egali Intercâmbio, chamado de Egali TM, teve como seu ponto de partida o atual CRM da empresa, o Egali Prospect System (EPS). Este sistema de relação com o cliente tinha como principal objetivo, no seu início, a não dependência do retorno do cliente ao escritório da empresa. Ou seja, todas as informações relacionadas a determinado cliente e suas necessidades, estariam dentro do EPS. Era o ponto de partida da empresa para atender sua principal filosofia de trabalho: o foco total ao cliente. Buscando inovar na maneira como se relaciona com seus clientes, através de uma ferramenta como um CRM, a Egali visava se diferenciar em algum aspecto das outras concorrentes do setor. A melhor forma identificada para construir uma diferenciação era através de um sistema de gestão muito bem organizado. A utilização e o auxílio trazidos por um sistema de informação vieram a contribuir com que a empresa, mesmo tendo recursos escassos, se tornasse competitiva no mercado desde seu início.

Esta primeira ferramenta propiciava (e ainda o faz), principalmente aos Consultores de Vendas, um acompanhamento bem focado para as pessoas que procuravam o serviço da empresa, disponibilizando diversos tipos de informações, desde as características e perfil dos clientes, até uma manutenção de informações de cada atendimento realizado, fosse este feito por telefone, e-mail ou *in loco* - no escritório da empresa.

Com o passar do tempo, através de idéias e percepção de necessidades, o EPS foi evoluindo, até atingir um ponto considerado ideal pelos colaboradores da empresa e idealizadores de sua criação. Conforme mostra a Figura 1, é possível perceber que, além de todas as informações relacionadas ao cliente e sobre os produtos que esta pessoa está buscando, ele também fornece diversos tipos de relatórios ligados aos clientes (tanto os antigos, como os novos clientes em potencial), possibilitando, através de indicadores, uma melhora no trabalho de toda equipe de vendas da empresa. Foi então, a partir deste ponto, em torno de oito meses após a criação da empresa, que surgiu a principal idéia relacionada a um Sistema de Informação mais abrangente dentro da Egali Intercâmbio –

a criação de um sistema que propiciasse a oportunidade de todas as informações utilizadas dentro da empresa estarem dentro de apenas um lugar.

**Figura 2 – Visual do Egali EPS.**

Fonte: WWW.egali.com.br/EPS

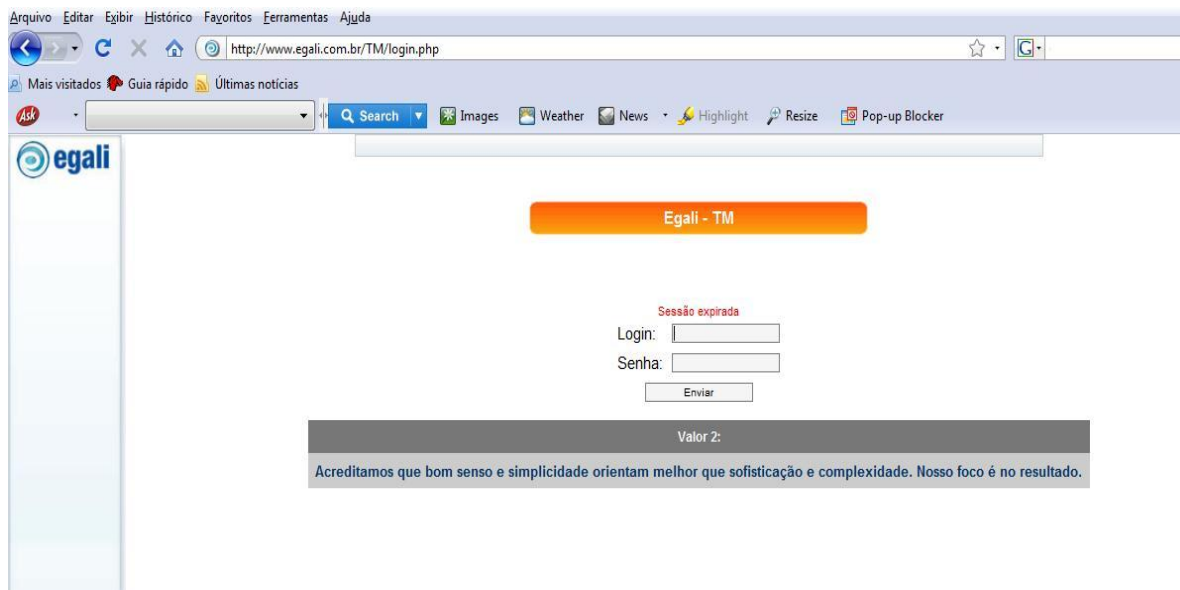
De acordo com o Sócio-Diretor da empresa, responsável e grande idealizador de todos os assuntos relacionados ao Egali TM, a única forma de mensurar todos os aspectos da empresa era vendo-os dentro de um sistema, com todas as informações agrupadas em um mesmo lugar. No princípio, a empresa trabalhava com as informações soltas dentro de sua própria rede, com pastas e arquivos suscetíveis a diversas falhas, como perdas e alterações de arquivos, sem grande possibilidade de controlar estas questões. Este aspecto dificultava principalmente um acesso rápido às informações (ponto fundamental para uma boa produtividade). Sentiu-se necessidade de mudar esta situação. A integração de diferentes tipos de sistemas, que abrangesse as diferentes áreas da empresa, era visto como fundamental.

Desta forma, iniciaram-se algumas reuniões para que a empresa iniciasse o desenvolvimento de seu próprio sistema. Conforme relatado pelo Sócio-Diretor, as primeiras reuniões foram improdutivas, devido ao fato de surgirem muitas idéias que, de certa forma, não eram simples, tornando-se inviáveis ou muito difíceis de serem colocadas em prática. Ele comentou que, naquele momento, já se tinha uma idéia do quanto fundamental para o desenvolvimento da empresa como um todo seria a criação e

o desenvolvimento do sistema de informação, entretanto, não se tinha a noção de como ele iria crescer futuramente.

Naquela época, um dos colaboradores da empresa começou a focar-se mais na questão de desenvolvimento do sistema. Entretanto, devido a alguns aspectos, como principalmente falta de conhecimento técnico suficiente para realizar tal atividade, não era percebido o avanço considerado ideal. Foi então que o irmão do Sócio-Diretor (que não trabalha dentro da Egali), pessoa com experiência e capacitação para desenvolvimento de sistemas de informação, virou o responsável por todas as questões técnicas e de desenvolvimento do sistema da Egali. A partir deste ponto, a evolução começou a ocorrer de forma rápida. O criador do Egali TM o define, de maneira simples e objetiva, como um sistema baseado na Web para gerenciamento de informações da Egali. Sua interface inicial pode ser vista na Figura 2.

Após este período inicial, de muitas idéias e planejamentos em relação ao sistema, em Janeiro de 2008 ele começou a ser implantado dentro da empresa e no seu dia-a-dia. Aos poucos, nas reuniões periódicas com toda equipe de colaboradores da Egali, o Sócio-Diretor ia passando informações de como ele funcionaria e de como seria importante a participação de todos para alimentá-lo com as informações necessárias. Desta forma, as áreas de Vendas & Marketing e Operacional & Financeiro começaram a se desenvolver, dentro do sistema, de maneira mais rápida, possibilitando que, em pouco tempo, a utilização de pastas e arquivos soltos dentro da rede da empresa já não ocorresse mais, podendo tudo ser acessado dentro do Egali TM. Este foi um dos grandes benefícios trazidos pelo sistema – velocidade e unificação para acesso de informações e arquivos.



**Figura 3 – Visual do Site de acesso ao Egali TM.**

Fonte: [WWW.egali.com.br/TM](http://WWW.egali.com.br/TM)

Segundo o Sócio Diretor da empresa, nenhum aspecto relacionado ao Egali TM tem como base fundamentações teóricas, vindas de livros ou artigos. De acordo com ele, tudo que diz respeito ao sistema, seu desenvolvimento e sua manutenção, vem das idéias e necessidades identificadas no dia-a-dia, durante sua utilização. Os colaboradores, em algumas oportunidades, surgem com novas idéias, as quais são analisadas, tanto na questão de sua utilidade, como viabilidade de implantação. Entretanto, ele comenta que todas as “abas” existentes dentro do sistema foram idealizadas por ele, assim como todo o desenvolvimento técnico do programa foi realizado por seu irmão. Muitas vezes, as idéias surgem mais para melhorar o que já está colocado em prática do que para a criação de algo novo dentro do sistema.

O fato de o sistema ter um controle de acesso para seus usuários, de acordo com o cargo de cada um dentro da empresa, faz com que o sistema se torne seguro no que diz respeito ao acesso de informações. Isso faz, por exemplo, com que determinados colaboradores consigam editar informações ou inserir arquivos dentro do sistema. Mas estas atribuições ocorrem de acordo com a função exercida por cada um.

Na Figura 3 é possível visualizar a “porta de entrada” que um usuário, como um Consultor de Vendas, por exemplo, tem ao acessar o sistema. Ao lado esquerdo, ficam as “abas” a que este usuário em específico tem acesso (o que muda de acordo com cada nível de acesso existente na empresa), as quais levam a diversos tipos de informações e

dados das diferentes áreas da empresa. São estas informações e dados que serão utilizados no trabalho do dia-a-dia de cada colaborador.

No centro, aparecem as últimas alterações realizadas dentro do sistema – sejam elas inserção de novos arquivos, procedimentos, informações, etc. – o que faz com que, logo ao acessar a página, o usuário já tenha a percepção das últimas mudanças ocorridas e possa acessá-las de maneira mais rápida. Ao lado direito superior da página ficam pequenas ferramentas, como calendário e calculadora - para acesso rápido dos usuários quando necessário - além do “botão ponto” da empresa. Ou seja, esta é a forma da empresa medir as horas trabalhadas de cada colaborador. O “ponto” foi inserido dentro do sistema. Ao chegar ao trabalho, o usuário se conecta ao sistema e marca seu início de jornada dentro do sistema, clicando no botão. Ao sair do sistema, no final do dia, clica novamente, e as horas trabalhadas estarão registradas automaticamente.

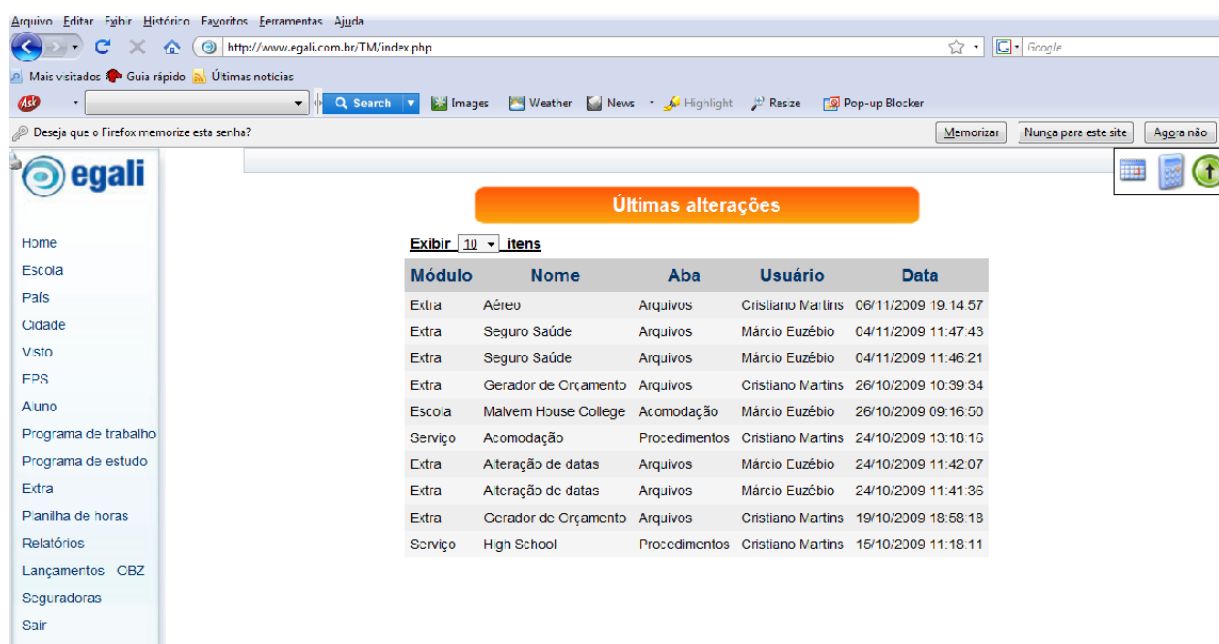


Figura 4. Visual da página de acesso dentro do Egali TM.

Fonte: Egali TM

## 4.2. PERCEPÇÃO DO SISTEMA PELOS USUÁRIOS

Neste tópico, serão apresentadas as opiniões emitidas pelos usuários do sistema Egali TM nas entrevistas realizadas com os mesmos. De maneira simples e objetiva, os usuários emitiram suas opiniões relativas a dois aspectos sobre o sistema: seus pontos positivos e negativos.



Através destas opiniões, é possível compreender o que as pessoas que trabalham diretamente com o sistema pensam sobre ele, encontrando possíveis falhas e pontos a serem melhorados. Os entrevistados têm diferentes níveis de acesso dentro do sistema e trabalham em diferentes áreas e níveis hierárquicos dentro da empresa, o que possibilita uma percepção ampla sobre suas opiniões.

De uma maneira geral, todos entrevistados acabaram definindo a importância do Egali TM para a empresa, usando a palavra “fundamental” para descrevê-lo. Ficou muito claro que, mesmo tendo pontos negativos a serem melhorados, ele é reconhecido como essencial para o desenvolvimento do trabalho de todos. O Coordenador de Escritório da filial Pelotas descreve o sistema como sendo ágil e objetivo, se tornando um diferencial da empresa para controle tanto da área de vendas, como da área operacional.

A impressão existente relativa ao sistema, por um usuário, desde sua criação, passando pelo seu desenvolvimento até o que ele ainda pode evoluir, percebe-se na fala de um dos entrevistados:

“O Egali TM é fundamental para o trabalho de todos na equipe, pois é nele que se encontram todas as informações de alunos e serviços com os quais a Egali trabalha. Ao ser criado, o Egali TM deveria desempenhar a função de organização de processos e compartilhamento de informações, para que todos tivessem acesso aos conteúdos de cada programa. Hoje, além de desempenhar suas funções iniciais, ele ainda reúne informações financeiras e de controle, muito além do que se esperava. Em relação a sua funcionalidade, ela é boa, porém temos muitos aspectos a melhorar.” (Gerente Regional PR/SC)

#### **4.2.1. Pontos Positivos do Egali TM**

Os entrevistados citaram diversos aspectos como positivos dentro do sistema Egali TM. Alguns acabaram passando uma impressão sobre seus pontos positivos no que diz respeito a utilização do sistema para sua área de trabalho em si, enquanto outros emitiram a opinião de maneira mais abrangente, do sistema como um todo.

No Quadro 5, encontram-se as opiniões emitidas por cada um em relação aos pontos positivos do Egali TM:

| <b>Cargo exercido dentro da Egali</b>    | <b>Visão sobre os <i>Pontos Positivos</i> do sistema Egali TM</b>   |
|--|---|
| Gerente de Gente & Gestão (Porto Alegre) | Fato de o sistema estar sempre a disposição, devido ao fácil acesso via internet;<br>Fato de manter um histórico de informações (vendas, operações, etc.);<br>Informações estão disponíveis de maneira modular, facilitando o acesso. |
| Gerente Regional SC/PR (Curitiba)        | Facilidade de atualização por diversas pessoas, de maneira simples e sem burocracia;<br>Auxílio na agilidade da troca de informações entre os diferentes escritórios da empresa.  |
| Especialista Operacional (Curitiba)      | Rapidez na distribuição da informação;<br>Uniformidade das informações e opção de acesso remoto (exemplo: acesso a informações de clientes quando se está fora do escritório)   |
| Coordenador de Escritório (Porto Alegre) | Facilidade de acesso à informação, pois sabe-se que elas estão no sistema, tornando-se funcional;<br>Centralização das informações das diversas áreas.  |
| Coordenador de Escritório (Pelotas)      | Controle de vendas diárias,<br>Acesso a informações de valores e parceiros da Egali em todo o mundo;<br>Controle de caixa objetivo e eficaz;<br>Agilidade e eficiência que gera aos colaboradores.                                    |
| Consultor de Vendas (Porto Alegre)       | Universalização da informação, tornando o processo mais dinâmico;<br>Centralização de atividades, como bater o ponto, pesquisar sobre vistos / escolas / países / cidades / programas de intercâmbio, acesso a materiais, etc.        |
| Consultora de Vendas (Porto Alegre)      | Todas as informações disponíveis dentro de um mesmo sistema;<br>Facilidade de controle de atendimento de clientes;<br>Disponibilidade de planilhas de vendas;<br>Disponibilidade de informações para análise de investimentos.        |

**Quadro 5: Pontos Positivos do Sistema na visão dos colaboradores.**

Fonte: elaborado pelo autor

#### 4.2.2. Pontos Negativos do Egali TM

A mesma linha seguida no tópico anterior foi utilizada pelos usuários do sistema entrevistados ao emitirem suas opiniões relativas aos pontos negativos percebidos dentro do sistema Egali TM. As respostas, realizadas de maneira qualitativa, encontram-se resumidas no Quadro 6.

| <b>Cargo exercido dentro da Egali</b>    | <b>Visão sobre os <i>Pontos Negativos</i> do sistema Egali TM</b>  |
|--|--|
| Gerente de Gente & Gestão (Porto Alegre) | Dificuldade de alimentar o sistema, principalmente a parte de conteúdo, devido à restrição de acesso;<br>Não favorece muito a comunicação, troca de informações entre a equipe e partilhas de boas práticas;<br>Não se consegue dividir informações com os outros através do sistema, só por e-mails;<br>Deixa algumas áreas da empresa “cegas”, já que as áreas não têm acesso às outras (ex.: vendas não tem acesso ao operacional)<br>Muitos problemas do sistema acabam sendo resolvidos por e-mail, e não pelo sistema em si. |
| Gerente Regional SC/PR (Curitiba)        | Forma como a informação é gravada e a frequência de atualização;<br>Há muita informação no Egali TM, mas muitas pessoas sequer sabem que determinadas informações estão disponíveis;<br>Falta de um sistema de busca para facilitar o encontro de determinadas informações.  |
| Especialista Operacional (Curitiba)      | Falta de atualização das informações   |
| Coordenador de Escritório (Porto Alegre) | Informações incompletas ou vazias;<br>Aspectos desatualizados;<br>Centralização das atividades e decisões relativas ao Egali TM em apenas uma pessoa da empresa, sendo que esta não é sua principal função dentro da empresa.  |
| Coordenador de Escritório (Pelotas)      | Dependência do sistema para tudo dentro da empresa;<br>Falta de um “plano B” em caso de ausência do  |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | sistema por algum motivo.   |
| Consultor de Vendas (Porto Alegre)  | Não possibilidade de registro de contatos de novos clientes.  |
| Consultora de Vendas (Porto Alegre) | Informações incompletas e desatualizadas;<br>O fato do sistema ser baseado na Web faz com que, na ausência da internet, não se consiga trabalhar. |

**Quadro 6: Pontos Negativos do Sistema na visão dos colaboradores.**

Fonte: elaborado pelo autor

#### 4.3. NECESSIDADE DE DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

Como já foi relatado anteriormente, de acordo com as opiniões dos usuários do sistema Egali TM, ele é uma ferramenta fundamental para o andamento da empresa, porém, contém alguns pontos negativos, que podem ser melhorados. De acordo com a intenção desta pesquisa, conforme relatado no capítulo 1.3, busca-se aqui encontrar qual o ponto, dentro do sistema, que necessita maior desenvolvimento.

A entrevista realizada com o Sócio-Diretor da empresa, responsável direto pelo sistema dentro da Egali, foi bem esclarecedora em relação a esta questão. Quando perguntado se o sistema auxilia da mesma forma as três diferentes áreas da empresa (Vendas & Marketing, Operacional & Financeiro e Gente & Gestão), ele foi bem objetivo em sua resposta, conforme mostra a fala abaixo:

“O Egali TM é fundamental para a área de vendas, por causa do EPS – todas as informações estão ali, como acompanhamento das unidades, informações sobre os clientes, indicadores de produtividade dos escritórios. O marketing ainda não está todo dentro do sistema, mas já sabemos o que necessitamos. A área de operações, já está toda dentro do TM. O financeiro está 60% dentro do sistema, mas há alguns “vícios” do Excel que nos impede de colocar todas as informações dentro do sistema. Já a área de Gente & Gestão não tem praticamente nada dentro do TM. Esta é a área que está mais a se desenvolver dentro da empresa e o sistema poderia auxiliar muito neste processo.” (Sócio-Diretor / Gerente Operacional & Financeiro)

Conforme se percebe na fala do Sócio Diretor, com exceção da área de Gente & Gestão – a qual se encontra atrasada em relação às outras áreas dentro do sistema - Vendas & Marketing e Operacional & Financeiro são setores, dentro da Egali, que se desenvolveram de maneira mais rápida, e, desta forma, seu desenvolvimento dentro do sistema também ocorreu de maneira mais precoce.

É interessante quando ele cita que as informações destas duas áreas que ainda não estão inseridas dentro do sistema, pelo menos já sem tem um conhecimento de quais são e do que se necessita fazer para o seu aproveitamento dentro do Egali TM – um aspecto que acaba atrasando isto é a ordem de prioridades nas atividades realizadas, principalmente pelo responsável do desenvolvimento técnico do sistema. A demanda de trabalho é muito grande, e desta forma não é possível inserir todas as informações necessárias no sistema de forma rápida. Porém, o Sócio-Diretor ressalta o fato de já se saber as necessidades existentes em Vendas & Marketing e Operacional & Financeiro dentro do sistema, e que a resolução deste “problema” é apenas questão de tempo.

Já em relação à área de Gente & Gestão, conforme colocado pelo entrevistado, há um atraso em relação à sua participação dentro do Egali TM. Um dos motivos que pode explicar este fato é que, desde o surgimento da empresa, esta foi a área que recebeu menos foco em seu desenvolvimento. Nos últimos meses, após a criação do cargo de Gerente de Gente & Gestão, a área começou a se desenvolver e se aprimorar, criando sua própria identidade dentro da empresa. Entretanto, suas atividades acabaram sendo focadas mais no trabalho do dia-a-dia, em funções mais específicas, não voltadas especificamente para o desenvolvimento da área dentro do sistema Egali TM.

Desta forma, o Egali TM, que é um sistema integrado de informações funcionais, acaba satisfazendo áreas como Marketing, Vendas e Finanças, mas acaba deixando o setor de Recursos Humanos da empresa atrasado neste sentido. Desta forma, através de entrevistas com o Gerente de Gente & Gestão e os demais colaboradores da Egali, buscou-se a opinião dos mesmos sobre como a área poderia ser mais bem desenvolvida dentro do sistema – propiciando, assim, a criação de um Sistema de Recursos Humanos. Suas idéias e opiniões, passadas de acordo com as atividades exercidas pela área no dia-a-dia, chegaram para acrescentar e desenvolver um problema identificado dentro do sistema. As mesmas se encontram no capítulo a seguir.

#### 4.4. OPINIÕES DOS COLABORADORES PARA DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA

A primeira entrevista com foco no desenvolvimento da área de Gente & Gestão dentro do Egali TM ocorreu com o Gerente da mesma. A intenção era, primeiramente, saber quais as principais funções realizadas pela área dentro da empresa para, a partir

deste ponto, ver a viabilidade e necessidade de inseri-las dentro do sistema. Segundo o gestor, as principais funções exercidas por sua área dentro da Egali são as seguintes:

- Recrutamento e Seleção de pessoas;
- Avaliação e Manutenção;
- Capacitação e Desenvolvimento;
- Departamento Pessoal.

Ao ser questionado sobre o que ele pensa a respeito do desenvolvimento da área dentro do sistema, ele opinou dizendo que realmente Gente & Gestão está muito atrasada dentro do Egali TM, devido ao fato da empresa ter sido criada em torno das áreas comercial e operacional. Antigamente, segundo seu comentário, a única função do setor de Recursos Humanos da Egali era fazer a folha de pagamento. Entretanto, a partir do início do ano de 2009, esta idéia começou a mudar. Atualmente, a área de Gente & Gestão tem um papel muito mais estratégico dentro da organização.

Na visão do entrevistado, o Egali TM poderia ser um grande facilitador de informações. Ele cita que, muitas vezes, o sistema acaba sendo utilizado mais como um site interno, como uma intranet, do que como uma ferramenta de gestão de conhecimento. Se o sistema fosse mais aberto, na sua visão, ajudaria os colaboradores a trocarem mais informações. Entretanto, ele se mostra consciente da dificuldade que é, para a pessoa responsável pelo desenvolvimento técnico do sistema, mantê-lo sempre atualizado, com as novas idéias que surgem.

Desta forma, o Gerente de Gente & Gestão vem trabalhando recentemente com uma nova idéia, que vem ajudando no desenvolvimento de sua área, mesmo não estando dentro do sistema Egali TM – que é através da terceirização de ferramentas via Web, como, por exemplo, o *Moodle*<sup>1</sup> e o *Google Docs*<sup>2</sup>. O *Moodle* é um software disponível de graça na internet para gestão de aprendizagem e de trabalho corporativo, o qual permite a criação de cursos online, páginas de disciplinas, grupos de trabalho, comunidades de aprendizagem, fóruns, blogs, chats, entre outras atividades. Já o *Google Docs* é uma ferramenta disponibilizada pelo *Google*, que possibilita a criação de documentos, *upload* de arquivos, criação de listas, pesquisas, entre outras atividades, de maneira grátis. Por saber das limitações para desenvolvimento de treinamentos,

---

<sup>1</sup> Acesso disponível em <http://www.moodlebrasil.net/moodle/login/index.php>

<sup>2</sup> Acessível em <http://docs.google.com/?hl=pt-BR&pli=1#owned-by-me>

pesquisas e avaliações dentro do sistema, devido à ordem de prioridades, ele buscou uma solução própria e acessível, para poder desenvolver sua área através da utilização de tecnologia. É uma forma que se mostra prática e dá autonomia suficiente para Gente & Gestão desenvolver suas várias atividades.

Nas entrevistas realizadas com os demais colaboradores, a maioria mostrou acreditar que as atividades e funções realizadas pela área de Gente & Gestão poderiam ser mais bem utilizadas e desenvolvidas se estivessem dentro de um Sistema de Informação, quando questionados sobre isto. O Gerente Regional PR/SC deixa isso bem claro na sua fala:

“Hoje em dia, todo e qualquer processo de uma grande empresa está vinculado a um Sistema de Informação. Não podemos mais depender de papel e caneta, apenas. Temos que gerenciar informações de forma rápida e prática, é para isso que existem esses sistemas e por isso criamos o TM.”  
(Romeu Medeiros – Gerente Regional PR/SC)

A Especialista Operacional da filial de Curitiba cita que, se as informações de todas as áreas - incluindo Gente & Gestão - estiverem inseridas dentro de um Sistema de Informação, elas acabam fluindo mais rapidamente dentro da empresa, possibilitando a todos o acesso à mesma informação e ao mesmo tempo. Já a Consultora de Vendas de Porto Alegre e o Coordenador de Escritório de Pelotas, têm opinião similar em relação ao que a inserção das atividades de Gente & Gestão dentro do Egali TM podem trazer de benefícios, principalmente no que se diz respeito a treinamentos para funcionários. Eles acreditam que isto propiciaria uma melhor organização, podendo fazer com que os treinamentos sejam mais proveitosos do que têm se mostrado. Já a opinião do Coordenador de Escritório de Porto Alegre foi um pouco divergente das dos demais entrevistados. Ele acredita que o fato das funções da área de Gente & Gestão estarem inseridas dentro de um sistema não traria grandes mudanças para os colaboradores da empresa, e sim para o gestor da área somente.

Para saber a visão de cada um em relação às funções realizadas pela área de Gente & Gestão que eles pensam que devem ter prioridade para desenvolvimento dentro do sistema, lhes foi feito este questionamento. No Quadro 7 se encontra um resumo da opinião dos colaboradores da Egali que foram entrevistados. Deve-se esclarecer que alguns, por trabalharem em setores diferentes da empresa, preferiram não opinar em relação às atividades a serem desenvolvidas dentro do sistema no que diz respeito à Gente & Gestão.

| <b>Cargo exercido dentro da Egali</b>    | <b>Opinião sobre as funções prioritárias de Gente &amp; Gestão a serem desenvolvidas no Egali TM</b>  |
|--|---|
| Gerente de Gente & Gestão (Porto Alegre) | Aperfeiçoamento do “cartão ponto” no sistema;<br>Criação de uma base de dados do Departamento Pessoal;<br>Aperfeiçoamento do material de treinamento e desenvolvimento dentro do sistema;<br>Auxílio no recrutamento de pessoal.                              |
| Gerente Regional SC/PR (Curitiba)        | Realização de cursos de reciclagem durante o ano dentro do sistema;<br>Criação de um canal interativo, onde o usuário possa acessar vídeos, podcasts, depoimentos e cases de sucesso;<br>Uma maior interação entre os escritórios, através de grupos e jogos. |
| Especialista Operacional (Curitiba)      | Preferiu não opinar.  |
| Coordenador de Escritório (Porto Alegre) | Desenvolvimento de treinamento;<br>Recrutamento, através de um melhor canal de divulgação de vagas abertas dentro da empresa.   |
| Coordenador de Escritório (Pelotas)      | Um melhor canal de comunicação entre a área de Gente & Gestão e as outras áreas da empresa;<br>Melhor organização na questão de treinamentos.   |
| Consultor de Vendas (Porto Alegre)       | Preferiu não opinar..   |
| Consultora de Vendas (Porto Alegre)      | Disponibilização de treinamentos online;<br>Avaliação de desempenho dentro do sistema;<br>Recrutamento, através de um melhor canal de divulgação de vagas abertas dentro da empresa.  |

**Quadro 7: Opinião dos colaboradores para desenvolvimento da área de Gente & Gestão dentro do sistema Egali TM.**

Fonte: elaborado pelo autor.

#### 4.5. PROPOSIÇÕES/SUGESTÕES

Após a realização destas entrevistas, que buscaram verificar a opinião dos colaboradores da Egali, além da primeira entrevista realizada com o Sócio Diretor da empresa, fica visível a maior necessidade de desenvolvimento da área de Gente &



Gestão dentro do sistema Egali TM, assim como, através das opiniões emitidas, os principais aspectos que devem ser priorizados neste processo.

Como principal sugestão, surge a idéia de criação de um “Portal de Gente & Gestão”, dentro do sistema Egali TM. Este portal seria mais uma “aba” existente dentro do sistema, conforme apresentadas anteriormente na Figura 3. Esta idéia de existir um portal de auto-atendimento voltado para a área de Recursos Humanos já é adotada por outras empresas, como a AmBev, por exemplo, e poderia ser utilizada também pela Egali Intercâmbio.

Entretanto, como foi citado anteriormente, existe o problema de alta demanda de trabalho para o responsável pela parte técnica do Egali TM. Sendo assim, uma boa alternativa seria a manutenção da terceirização de ferramentas como o *Moodle* e o *Google Docs*, por exemplo. Esta autonomia encontrada pelo Gerente da área de Gente & Gestão, de criar as próprias ferramentas e disponibilizá-las para os outros colaboradores, é muito interessante. Na entrevista realizada com ele, lhe foi perguntado quanto a esta questão da “terceirização de ferramentas”, e ele opinou dizendo que seria muito difícil desenvolver a área de Gente & Gestão dentro do sistema sem que isto fosse feito. Desta maneira, de acordo com as opiniões fornecidas e as atividades realizadas pela área, o “Portal de Gente & Gestão” poderia se desenvolver da seguinte maneira, conforme quadro a seguir.

| <b>Portal de Gente &amp; Gestão – Egali Intercâmbio</b> |   |
|---|---|
| <b>Campo a ser inserido dentro do Portal</b>            | <b>Dados presentes no campo e funções</b>   |
| <b>Meus dados</b>                                       | Neste campo estariam presentes informações como dados pessoais dos colaboradores, <i>currículo vitae</i> de cada um, informações credenciais, pretensões dentro da empresa e da carreira de maneira geral, etc. |
| <b>Benefícios</b>                                       | Neste campo, os colaboradores teriam acesso à informação de benefícios oferecidos pela empresa, questão de custos, solicitação, etc.  |
| <b>Banco de Horas</b>                                   | Neste campo os colaboradores poderiam fazer um acompanhamento sobre seu banco de horas, tendo a possibilidade de acessá-lo no momento que quiserem para obter este tipo de informação.                          |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Recrutamento Interno</b>          | Neste campo seriam disponibilizadas oportunidades que a empresa está gerando relativas a novas vagas. Seria um meio de, além de disponibilizar a todos informações detalhadas sobre as vagas, também abrir espaço para que os atuais colaboradores possam fazer indicações de pessoas que venham de fora da empresa, como amigos ou colegas, por exemplo, ou então para eles mesmos se candidatarem a elas. |
| <b>Avaliação de Desempenho</b>       | Neste campo poderiam ser disponibilizados arquivos de avaliações de desempenho individuais, além de informações e instruções quanto a sua utilização e periodicidade.   |
| <b>Treinamento e Desenvolvimento</b> | Poderia ser um link ao material que já está sendo desenvolvido pelo gestor da área, através do <i>Moodle</i> . Esta ferramenta continuaria sendo utilizada, devido à sua facilidade e flexibilidade de desenvolvimento, porém existiria assim um canal de ligação com o Egali TM.   |
| <b>Queremos Ouvir sua Opinião</b>    | Este campo seria um canal de interação entre a área de Gente & Gestão, representando a Egali Intercâmbio como um todo, e seus colaboradores. Aqui poderiam ser disponibilizadas pesquisas (via <i>Google Docs</i> , por exemplo) e também um canal para emissão de opiniões dos colaboradores.  |

**Quadro 8: Sugestão de utilização do Portal de Gente & Gestão dentro do sistema Egali TM.**

Fonte: elaborado pelo autor.

Os campos sugeridos no Quadro 8, para serem inseridos dentro do “Portal de Gente & Gestão”, abrangeriam grande parte das atividades realizadas pela área. É claro que sempre fica aberta a possibilidade de alterações, de acordo com as necessidades identificadas pelos usuários, e principalmente pelo próprio gestor. Seria uma ótima ferramenta para que o Gerente de Gente & Gestão, assim como outra pessoa que entre para exercer algum outro tipo de função na área, pudesse ter o controle sobre suas atividades exercidas, utilizando o princípio da criação do Egali TM – que é de ter todas as informações da empresa agrupadas dentro de um único sistema. A utilização apenas de e-mails para comunicação e ligação entre os colaboradores da Egali e a área de Gente & Gestão acaba fugindo do princípio que a empresa vem implantando, de ter todas as informações agrupadas em um único lugar. Além disso, pela expansão que a empresa vem obtendo nos últimos meses (e planejando aumentar ainda mais), como já foi citado anteriormente pelo Gerente Regional PR/SC, não se pode mais depender apenas de “papel e caneta”, ou então de mensagens eletrônicas. As informações de todas as áreas devem estar organizadas e agrupadas de maneira que dêem suporte à idéia de crescimento da organização.

Um ponto muito citado como necessário pelos colaboradores para desenvolvimento, que é a questão de treinamentos, já vem sendo desenvolvido através da ferramenta *Moodle*, devido ao fato de ser menos complexa de se desenvolver no que diz respeito a questões técnicas. A sugestão que se faz é que todos estes tipos de ferramentas “terceirizadas” estejam disponíveis dentro do Egali TM, para não se fugir da sua função agregadora de informações. O gestor da área de Gente & Gestão teria um fácil acesso a todas as informações referentes à sua área, podendo manter ali um forte banco de dados – através de indicadores, opiniões e históricos de diversas atividades.

As idéias acima citadas foram repassadas à pessoa responsável pelo desenvolvimento técnico do Egali TM, irmão do Sócio-Diretor da empresa, a fim de ver o quanto viável elas seriam. Ele, além de gostar da proposição, também mostrou que ela é viável e ainda complementou com sua própria opinião e idéias, como se pode verificar na fala a seguir.

“Não há motivos para desenvolvermos uma aplicação, gastarmos muito tempo e estarmos sujeito a erros, quando temos ferramentas gratuitas que se adequam a estas necessidades. Podemos colocar estes links no menu do Egali TM sem problemas. Isto seria bem viável e a curto prazo, inclusive criando restrição de acesso aos usuários. Um trabalho que pode ser feito, mas em um longo prazo, é a autenticação automática, ou seja, como temos no EPS. O usuário vai de um sistema para o outro com o mesmo login, enquanto no *Moodle* e no *Google Docs* o usuário precisará realizar o login de novo. Poderíamos também fazer o gerenciamento de dados dentro do Egali TM, ao invés de gerenciar dentro das ferramentas.” (Sérgio Martins, criador técnico do Egali TM).

Ou seja, existindo a viabilidade das propostas apresentadas e aceitação por parte dos responsáveis e gestores das áreas dentro da Egali, já é dado um grande passo para desenvolvimento da área de Gente & Gestão dentro do sistema Egali TM. A opinião do responsável técnico pelo sistema foi fundamental, pois mostra muitos caminhos positivos que as idéias sugeridas podem tomar.

## 5. CONCLUSÃO

A Egali Intercâmbio, mesmo sendo uma empresa recente em seu mercado, e que começou com recursos escassos, sempre teve em mente um crescimento rápido e sustentável, com o objetivo de se tornar a maior empresa de intercâmbio estudantil do Brasil em poucos anos. Para se tornar competitiva dentro de seu mercado, ela se enquadrou na citação de MAÑAS (1999), que coloca que tanto as informações, assim como o conhecimento, são componentes estratégicos para o sucesso de uma empresa, a qual deve se adaptar a seu mercado, tendo este grande ou pequena concorrência. Ao perceber esta situação, ter a idéia e, acima de tudo, a atitude de desenvolver um sistema próprio de informação - visando o gerenciamento de todas as informações da empresa - a Egali obteve um grande avanço para atingir seus objetivos, através de uma ferramenta consciente e organizada.

O objetivo geral deste trabalho, de buscar possíveis melhorias que podem ser realizadas no Sistema de Informação da Egali Intercâmbio, de acordo com as necessidades e a opinião de seus usuários a respeito dele, através do seu uso no dia-a-dia, foi atingido, por meio da realização das entrevistas, análise de tudo o que foi dito a respeito do sistema Egali TM e identificação da principal necessidade de melhoria que ele sofria. Tais melhorias foram propostas e a participação dos usuários e dos gestores da empresa foi essencial para o alcance deste objetivo, visto que são eles que sentem, no dia-a-dia, os impactos que tais mudanças podem proporcionar.

Também se obteve sucesso nos objetivos específicos propostos no início do trabalho. O sistema foi apresentado, desde o histórico de seu surgimento, até como ele funciona atualmente, mostrando quais benefícios foram trazidos através de sua implantação. Os entrevistados forneceram suas opiniões relativas a pontos negativos e positivos do Egali TM, o que possibilitou uma análise e reflexão sobre o sucesso e os pontos a serem melhorados para uma melhor utilização do sistema. De acordo com este contexto geral, foram sugeridas algumas mudanças no sentido de fazer o sistema evoluir em alguns aspectos, que possam atender ainda melhor os colaboradores da empresa e suas necessidades.

Desta maneira, este trabalho vem a contribuir com um aspecto essencial dentro da Egali Intercâmbio – o seu sistema de informação. A grande demanda de trabalho existente no dia-a-dia da empresa acaba impossibilitando, muitas vezes, uma maior dedicação e atenção a pontos falhos de uma ferramenta tão importante como o Egali

TM. Entretanto, este trabalho poderá auxiliar a empresa a desenvolvê-lo, através das opiniões fornecidas pelos seus próprios usuários – fato que dificilmente ocorreria no dia-a-dia da empresa. As sugestões/proposições fornecidas por este trabalho, se não utilizadas de maneira completa, poderão ao menos servir como base para uma evolução do sistema.

Além dos aspectos já citados, o presente trabalho também se torna uma importante contribuição para a academia, devido ao fato de, além de mostrar como é o funcionamento de um sistema de informação dentro de uma empresa de intercâmbio, trazer novas idéias e sugestões para seu desenvolvimento. Um forte gerenciamento de informações através de um sistema não costuma ser prioridade dentro de empresas deste setor, e o trabalho poderá servir como exemplo de que isto é possível.

É importante ressaltar que as idéias propostas no trabalho não foram colocadas em prática, apenas apresentadas a gestores e à pessoa responsável pelo desenvolvimento técnico do sistema Egali TM. É possível que se encontrem, principalmente, restrições técnicas dentro do que foi proposto. Porém, as idéias foram bem recebidas e existiu uma boa aceitação no que foi mostrado. Seria importante para a empresa Egali Intercâmbio utilizar as proposições realizadas neste trabalho para melhor desenvolver a área de Gente & Gestão dentro do Egali TM, já que foi um problema identificado e conversado com gestores e colaboradores. Desta forma, o sistema de informação da empresa estaria mais completo e atendendo seus objetivos de gerenciamento de todas as informações da empresa, incluindo todas as suas áreas.

## REFERÊNCIAS

FREITAS, HENRIQUE M.R. **A informação como ferramenta gerencial.** Porto Alegre: Ortiz, 1993

GIL, ANTONIO CARLOS. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 4 ed. São Paulo, Atlas, 1994.

MAÑAS, ANTONIO VICO **Administração de Sistemas de Informação.** São Paulo: Érica, 1999.

LAUDON, JANE P; LAUDON, KENETH C.. **Sistemas de Informação Gerenciais.** São Paulo: Prentice Hall, 2007.

LAUDON, JANE P; LAUDON, KENETH C.. **Sistemas de Informação com Internet.** Rio de Janeiro: LTC, 1999.

THOMAS, J.R.; NELSON, J.K.; SILVERMAN, S.J. **Métodos de pesquisa em atividade física.** 5. ed. Porto Alegre,RS: Artmed, 2007.

TURBAN, EFRAIM; RAINER JR., R. KELLY; POTTER, RICHARD E. **Introdução a Sistemas de Informação.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

TURBAN, EFRAIM; RAINER JR., R. KELLY; POTTER, RICHARD E. **Administração da Tecnologia da Informação.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TURBAN, EFRAIM; McLEAN, EPHRAIM; WETHERBE, JAMES. **Tecnologia da Informação para Gestão.** Porto Alegre: Bookman, 2004.

YIN, ROBERT K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos.** 3 ed. Porto Alegre, Bookman, 2005.

## **Endereços Eletrônicos**

### **EGALI INTERCÂMBIO**

Site: [www.egali.com.br](http://www.egali.com.br)

Último acesso em Novembro de 2009.

### **UOL EDUCAÇÃO**

Site: <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2009/09/11/ult105u8684.jhtm>

Último acesso em Setembro de 2009.

### **MERCADO & EVENTOS**

Site:

<http://www.mercadoeeventos.com.br/script/FdgDestaqueTemplate.asp?pStrLink=3,42,0,18404&IndSeguro=0>

Último acesso em Setembro de 2009.

### **JORNAL DE TURISMO**

Site: <http://www.jornaldeturismo.com.br/noticias/agviagens/23801-cicrise.html>

Último acesso em Setembro de 2009.

### **GRUPO BAGGIO**

Site:

<http://baggio.com.br/conteudo.asp?Fuseaction=Y29udGV1ZG8&S=MA&Ss=NDY&C=MTk>

Último acesso em Novembro de 2009.

### **GOOGLE DOCS**

Site: <http://docs.google.com/?hl=pt-BR&pli=1#owned-by-me>

Último acesso em Novembro de 2009.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – CURRICULUM VITAE DO PESQUISADOR

#### RAFAEL ANTONIO FERREIRA DUARTE

Rua Licínio Cardoso, n° 280/casa 04  
Bairro Chácara das Pedras  
Porto Alegre – RS  
Telefone Res. (51) 3338.7165  
Telefone Cel. (51) 9806.7702  
E-mail: pepeduarte13@hotmail.com

---

#### Formação

- Ensino Superior Incompleto - Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS (a partir de 2004). cursando atualmente o 10º semestre de Administração de Empresas.
  - Ensino Fundamental e Médio concluídos no Colégio Marista Nossa Senhora do Rosário – (de 1996 a 2002).
- 

#### CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint
- Internet
- Outlook

#### CURSOS ESPECÍFICOS

- Curso de Excel Avançado 30h – Senac 24 horas – Porto Alegre, RS. De 6 a 26 de Fevereiro de 2008.
- 

#### EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

- **AmBev – American Beverage Company (a partir de Fevereiro de 2009):**

**Marketing:** trabalhando diretamente com o Gerente de Trade Marketing VIP. Acompanhamento e monitoramento do fluxo de contratos de eventos e de exclusividade com pontos de vendas "VIP". Controle de material de marketing em estoque para eventos. Criação em PPT de apresentações pós-eventos; apresentações gerenciais e apresentações de trabalhos realizados em pontos de vendas "VIP". Participação nas atividades em geral relacionadas ao Marketing e ao Trade Marketing VIP.



**APR:** gestão dos contratos de exclusividade da Regional RS/SC, monitorando os mesmos; acompanhamento diário do SAV, visando informar as diferentes áreas da empresa sobre chamados abertos por clientes; consolidação das informações de Marketing e de estoque de materiais para auxílio na tomada de decisão dos níveis gerenciais; geração de contratos de comodato para as vendas.

**- DHB Componentes Automotivos (de Abril de 2008 a Dezembro de 2008):**

**Engenharia da Qualidade Avançada:** acompanhando, procedimentando e assegurando o fluxo dos processos de novos produtos e da melhoria contínua para os clientes (montadoras); estruturação de check lists para gerenciar o processo; geração e análise de relatórios e indicadores. Interação com clientes (GM, FIAT e Mercury Marine) e com todas as áreas da empresa, através de reuniões periódicas, com fins de melhoria, resolução de problemas e acompanhamento da evolução dos projetos da empresa.

**- Egali Intercâmbio (de Julho de 2007 a Abril de 2008):**

**Comercial:** contato e prospecção de clientes através de e-mail, telefone e atendimentos no escritório, apresentando e vendendo os produtos da empresa. Contato com parceiros no exterior via e-mail ou telefone. Pesquisas sobre os parceiros no exterior para obter informações de uso interno da empresa e também para os clientes. Criação de planilhas para uso interno. Realização de atividades do escritório. Trabalhos de Trade Marketing, divulgando a marca e os produtos da empresa em pontos estratégicos (universidades) para atingir o público alvo. Participação em eventos, como feiras de intercâmbio, interagindo com o público. Criação de material informativo para uso interno da empresa.

---

CURSOS DE IDIOMAS

- **Inglês:** *Language Schools New Zealand – Queenstown – Nova Zelândia*  
De Agosto a Outubro de 2006.

Nível *Avançado*, fluência na compreensão, leitura, oral e escrita.

- **Inglês:** *EF International Language Schools - Brighton - Inglaterra*  
De Abril a Maio de 2003.

Nível *Upper Intermediate*, fluência na compreensão, leitura, oral, e escrita. Diploma reconhecido pelo Conselho Britânico.

- **Inglês:** *Instituto Cultural Brasileiro-Norte Americano, Porto Alegre - R.S.*  
De 1994 a 2001.

Nível *Avançado*, fluência na compreensão, leitura, oral e escrita. Diploma com especialização em *Integrated Skills*.

- **Espanhol:** *Instituto de Cultura Hispânica – Porto Alegre – R.S.*

Curso *Avançado* de Língua Espanhola Níveis I e II – Agosto de 2005 a Julho de 2006.

- **Espanhol:** Instituto de Cultura Hispânica, Porto Alegre – R.S.  
Curso Regular de Língua Espanhola – Níveis I ao VI – Março de 2004 a Junho de 2005.

- **Mandarim:** *NELE – Núcleo de ensino de línguas em extensão – UFRGS , Porto Alegre – R.S.*  
Níveis I e II – Setembro de 2005 a Julho de 2006.

## APÊNDICE B – HISTÓRIO ESCOLAR DO ALUNO

RAFAEL ANTONIO FERREIRA DUARTE 134194

Vínculo Atual

Habilitação: ADMINISTRAÇÃO

Currículo: ADMINISTRAÇÃO - DIURNO

### Lista das atividade de ensino cursadas pelo aluno na UFRGS.

#### HISTÓRICO ESCOLAR

| Ano<br>Semestre | Atividade de Ensino   | Tur-<br>ma | Con-<br>ceito | Situação  | Cré-<br>ditos |
|-----------------|---|------------|---------------|-----------|---------------|
| 2009/1          | ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS (ADM01127)                                | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2009/1          | HISTÓRIA DO DIREITO (DIR02001)  | B          | FF            | Reprovado | 2             |
| 2009/1          | PROJETO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO (ADM01194) | B          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2009/1          | SOCIOLOGIA DO DESENVOLVIMENTO (HUM04410)                              | U          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2009/1          | TÉCNICA COMERCIAL - A (ECO03005)                                      | A          | B             | Aprovado  | 2             |
| 2008/2          | ESTÁGIO: VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES (ADM01003)                  | C          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2008/2          | GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL NAS EMPRESAS (ADM01012)                        | B          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2008/2          | PESQUISA OPERACIONAL I (ADM01120)                                     | C          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2008/2          | SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ADM01160)                         | B          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2008/1          | ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING (ADM01142)                                 | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2008/1          | ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (ADM01140)                    | B          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2008/1          | GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS (ADM01015)                             | A          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2008/1          | PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (ADM01137)                        | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2008/1          | RELAÇÕES DO TRABALHO (ADM01156)                                       | B          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/2          | ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01144)                          | C          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/2          | ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO (ADM01139)                    | B          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/2          | ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)  | A          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/2          | INTRODUÇÃO AO MARKETING (ADM01141)                                    | B          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/2          | ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)                                    | D          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/1          | ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO DO BRASIL E ESTÁGIO I (ADM01188)              | A          | C             | Aprovado  | 6             |
| 2007/1          | ANÁLISE MICROECONÔMICA II (ECO02208)                                  | C          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2007/1          | DIREITO E LEGISLAÇÃO SOCIAL (DIR04401)                                | F          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2007/1          | ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS (ECO03341)                      | B          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2007/1          | MATEMÁTICA FINANCEIRA - A (MAT01031)                                  | A          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2006/1          | ESTATÍSTICA GERAL II (MAT02215)                                       | C          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2006/1          | INSTITUIÇÕES DE DIREITO PRIVADO E LEGISLAÇÃO COMERCIAL (DIR02203)     | A          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2006/1          | METODOLOGIA BÁSICA DE CUSTOS (ECO03320)                               | A          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2006/1          | ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ESTÁGIO I (ADM01187)                          | A          | A             | Aprovado  | 6             |
| 2005/2          | ESTATÍSTICA GERAL I (MAT02214)  | A          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2005/2          | FILOSOFIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO (ADM01009)                         | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2005/2          | INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA (HUM06409)                              | C          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2005/2          | INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE (ECO03343)                                 | A          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2005/2          | PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01110)                        | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2005/1          | ÁLGEBRA LINEAR E GEOMETRIA ANALÍTICA (MAT01110)                       | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2005/1          | ANÁLISE MICROECONÔMICA I (ECO02207)                                   | D          | C             | Aprovado  | 4             |
| 2005/1          | INSTITUIÇÕES DE DIREITO PÚBLICO E LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA (DIR04416)    | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2005/1          | SOCIOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01104)                        | A          | B             | Aprovado  | 4             |
| 2005/1          | TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO (ADM01115)                              | A          | A             | Aprovado  | 4             |
| 2004/2          | CÁLCULO I-B (MAT01102)  | B          | B             | Aprovado  | 6             |
| 2004/2          | INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA (INF01210)                                   | AF         | B             | Aprovado  | 4             |

|        |  |   |   |          |   |
|--------|--|---|---|----------|---|
| 2004/2 | INTRODUÇÃO À SOCIOLOGIA PARA ADMINISTRAÇÃO<br>(HUM04004) | A | B | Aprovado | 4 |
| 2004/2 | INTRODUÇÃO ÀS CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS<br>(ADM01185)     | A | C | Aprovado | 4 |
| 2004/2 | LÍNGUA PORTUGUESA I A (LET01405)                         | C | B | Aprovado | 4 |
| 2004/2 | TEORIA ECONÔMICA (ECO02206)                              | E | A | Aprovado | 4 |

### TRABALHO DE CONCLUSÃO

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| Atividade de Ensino: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO DE ADMINISTRAÇÃO           |                               |
| Área de Atuação: PRODUÇÃO E SISTEMAS   |                               |
| Título: O Sistema de Informação como ferramenta de gestão na Egal: Intercâmbio |                               |
| Período Letivo de Início: 2009/2   | Período Letivo de Fim: 2009/2 |
| Data de Início: 17/08/2009   | Data de Fim: 04/12/2009       |
| Tipo de Trabalho: Trabalho de Diplomação                                       | Data Apresentação: 04/12/2009 |
| Conceito: -  |                               |