

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

JOICE DA SILVA BORGES

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

CRICIÚMA

2013.

JOICE DA SILVA BORGES

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

Relatório de Estágio, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

JOICE DA SILVA BORGES

GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES

Relatório de Estágio, apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 06 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof^a. Daniela Arns Silveira – Mestre - (Unesc)

Prof. Roberto Recart dos Santos – Mestre - (Unesc)

Dedico primeiramente a Deus por me dar força, ânimo e garra para chegar até o fim, e aos meus pais, por estarem ao meu lado e acreditarem no meu potencial.

AGRADECIMENTOS

Durante quatro anos em que estiver na Universidade, tive a oportunidade de conhecer pessoas novas, adquirir conhecimentos, experiências e resultados. A família, amigos, sempre apoiaram, desejando os votos de boa sorte. E professores que contribuíram para a minha formação acadêmica.

Mas meu agradecimento especial vai para três pessoas, primeiramente meu agradecimento à professora Daniela, pois além de uma ótima professora, também foi uma pessoa excepcional em todos os sentidos, deixo aqui o meu obrigado. Em segundo, ao professor Roberto, que se esforçou muito para ajudar a sala quando lecionou, e esteve sempre disponível nos momentos que precisei, obrigado Roberto.

Deus me deu o privilégio de ter ao meu lado, uma pessoa incrível, que foi mais que uma amiga, que me ajudou, que me ensinou; estudamos juntas, rimos juntas, choramos juntas, compartilhamos histórias, alegrias, e muitos momentos que jamais sairão da minha lembrança; foi alguém que não me fez desistir pelo simples fato da companhia e do companheirismo; o meu Muito obrigado à Suellyn Marques Correa.

**“Indivíduos não fazem grandes empresas,
times fazem.”**

Mark Suster

RESUMO

Este relatório apresenta como tema central gerenciamento de dados, e tem como objetivo geral a análise do fluxo das informações ocorridas durante o processo produtivo de uma peça – piloto de uma empresa de confecção de Criciúma – SC. Quanto à metodologia, trata-se da gestão de informação da organização, e a gestão dos processos, pois sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de elementos inter-relacionados que reúnem (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de disposição, de gestão e, o controle de uma organização, a sua importância quanto à tecnologia de informação no seu papel estratégico, e, a comunicação empresarial, sendo interna e externa em torno da organização, baseado em autores como: Beal, Melo, Rosini e Palmisano, Tomasi e outros. Em seguida, apresenta-se a caracterização da empresa, que atua no mercado de *Private Label* há 25 anos, de que a pesquisadora também é funcionária. Este processo envolve o setor de estilo, o setor de modelagem, o setor de risco, o setor de corte, o setor de pilotagem, o setor de lavanderia, o setor de acabamento, o setor de cadastro, e o setor comercial. Explica-se o processo individual, seus pontos negativos e sugestões, mediante ao fluxo e à fundamentação teórica estudada. Em seguida, segue a descrição da comunicação empresarial, que a empresa utiliza, sendo: telefone, *skype*, e-mail, sistema Useall e reuniões. Finaliza-se com a importância do sistema de informação, como um conjunto de funções logicamente estruturadas, com a finalidade de atender a determinados objetivos. Para encerrar o relatório, apresenta-se a conclusão e a referências.

Palavras Chaves: Gestão de processos. Comunicação empresarial. Setores.

RESUMEN

Este informe presenta como tema central El gerenciamiento de datos y tiene como objetivo general El análisis del flujo de informaciones ocurridas durante el proceso productivo de una pieza – piloto de una empresa de confecciones de Criciuma/ SC. En cuanto a La metodología, se trata de la gestión de información de la organización y la gestión de los procesos, pues el sistema de información puede ser definido técnicamente como un conjunto de elementos interrelacionados que reúnen o recuperan, procesan, almacenan y distribuyen informaciones destinadas a apoyar la toma de disposición, de gestión y, el control de una organización, su importancia en cuanto a la tecnología de información en su papel estratégico, y, la comunicación empresarial, siendo interna y externa en torno a la organización. En seguida, se presenta la caracterización de La empresa que actúa en el mercado de Private Lebel hace 25 años, de la cual la investigadora también es funcionaria. Este proceso envuelve al sector de estilo, al sector de lavandería, al sector de terminación del producto, al sector de alistamiento, y al sector comercial. Se explica el proceso individual, sus puntos negativos y sugerencias, mediante el flujo y la fundamentación teórica estudiada. Luego sigue la descripción de la comunicación empresarial que la empresa utiliza, siendo: teléfono, skype, e-mail, sistema Useall y reuniones. Se finaliza con la importancia del sistema de información, que es nada más que un conjunto de funciones lógicamente estructuradas, con la finalidad de atender a determinados objetivos. Para terminar el informe, se presenta la conclusión y las referencias.

Palabras llave: Gestión de procesos. Comunicación empresarial. Sectores.

ABSTRACT

This report presents as its main theme, data management, and as general objective the analysis of the information flow that occur during the productive process of a pilot piece in a confection company in Criciúma – SC. As for the methodology, it is management information about organization, and process management, because information system is defined technically as a inter-related amount of element that can reunite (or recover), process, store and distribute the information designated to support the making available, management, and the control of an organization, its importance over the information technology and its strategic role, and the business communications, being this inside or outside the organization. Next, presents the characterization of the company, which acts in the private label market over 25 years, that the researcher is also an employee. This process involves the style sector, modeling sector, risk sector, cutting sector, piloting sector, laundry sector, complement sector, cadastre sector, and commercial sector. This individual process it's explained as its negatives and suggestions by the flow and theoretical grounding already studied. Next, we proceed with the description of the business communication that the company uses, being: phone, skype, e-mail, useall system and meetings. We finish this with the importance of information system that is nothing more than the amount of functions logically structured; with its goal meet certain goals. To finish this report we present its conclusion and references.

Key-words: Process Management, Business Communications, Sectors.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Imagem do <i>software</i> durante modelagem de uma peça	21
Figura 2 – Imagem do <i>software</i> durante o encaixe de uma produção.....	21
Figura 3 – Imagem da caixa de <i>e-mail</i> de um funcionário	34

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MOB	Mão de obra
PCP	Processo de Controle de Produção
OP	Ordem de Pedido
TI	Tecnologia de Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO	14
2.1.1 Sistemas da informação	15
2.1.2 Sistema de informação na gestão de processos	15
2.1.3 Fluxo da Informação	16
2.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	16
2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL.....	17
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	18
3.1 SETORES ENVOLVIDOS	19
3.1.1 Setor de estilo.....	19
3.1.2 Setor de modelagem	20
3.1.3 Setor de risco	21
3.1.4 Setor de corte	22
3.1.5 Setor de pilotagem	22
3.1.6 Setor de lavanderia	22
3.1.7 Setor de acabamento	22
3.1.8 Setor do cadastro	23
3.1.9 Setor comercial	23
4 PROPOSTA DE TRABALHO	24
4.1 APLICAÇÕES DA PROPOSTA DE TRABALHO	24
5 CONCLUSÃO	37
REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo, são evidentes as constantes mudanças nas organizações, por conta dos avanços da tecnologia. Percebe-se, contudo, a importância da tecnologia de informação, em conjunto com a comunicação dentro de uma empresa, para que possa ser obtido um fluxo de informação que gerará um produto em desenvolvimento.

O trabalho adiante apresentará a maneira como ocorre a informação dentro da empresa de confecção *Private Label*. Os objetivos e as delimitações que ocorrem se uma informação estiver errada, devem ser levados à análise, pois, é preciso evidenciar o modo como as informações de qualidade podem trazer vantagens significativas para a organização, quando bem exploradas e gerenciadas.

No primeiro capítulo serão abordados os tópicos com a finalidade de apresentar a delimitação do problema, os objetivos que serão analisados e implantados no período que foi estagiado.

Dando sequência, o segundo capítulo se refere à fundamentação teórica, a qual facilitará o entendimento da temática na implantação do relatório dentro da empresa, que se refere à gestão da informação, à tecnologia de informação e à gestão de processos, bem como ao fluxo da informação e à comunicação empresarial.

Mediante o andamento do trabalho descrito, será apresentado o histórico da empresa e seu crescimento ao longo do tempo no terceiro capítulo, em que o relatório analisou os setores envolvidos nos processos para obter as informações necessárias decorrentes de um produto em desenvolvimento.

E, para finalizar, no quarto capítulo, apresenta-se a proposta de trabalho, a qual foi realizada no estágio, a fim de se alcançar os objetivos definidos e responder à problemática proposta. E, junto à aplicação da proposta de trabalho desenvolvida, e demonstrar os pontos negativos específicos de cada setor e sugestões.

1.1 TÍTULO

Gerenciamento de informações

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Em uma empresa de confecção, é necessário que seja desenvolvido um produto a ser avaliado pelo cliente, dando sequência num futuro pedido de produção.

Para que o produto seja negociado com o cliente, é preciso que haja o cadastro com todos os itens necessários para serem analisados, a que se nomeia Processo de Controle de Produção - PCP.

O correto seria que todas as informações da peça chegassem ao cadastro na ficha técnica, porém isso ainda não foi possível. Isso ocorre pelo acúmulo de serviço e até mesmo por esquecimento. Com isso, há algumas informações que precisam ser buscadas pelo cadastro para o registro, o que, muitas vezes, torna-se um problema, em questão de tempo, de pessoa, e de disponibilidade. Desta forma, torna-se relevante saber: o que pode ocasionar a falta de informação para o produto acabado?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o fluxo das informações durante o processo produtivo de uma empresa de confecção de Criciúma - SC.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Levantar os setores envolvidos;
- b) Identificar as informações necessárias do fluxo;
- c) Descrever o fluxo das informações internas;
- d) Identificar os problemas no fluxo de informações

1.4 JUSTIFICATIVA

Vive-se numa era em que a tecnologia avança a cada instante, proporcionando rapidez, agilidade e qualidade nas organizações e na vida pessoal.

O sistema de informação é um item indispensável na produção de um produto. Em se tratando de uma empresa de confecção - *Private Label* - é um avanço muito grande, pois o que antes era possível apenas com um pedaço de papel, régua e um lápis, hoje, usa-se a tecnologia, que faz parte da criação, do desenvolvimento e da administração.

Para se obter a informação completa de um produto acabado, é necessário que haja um controle de dados. O gerenciamento de informações permite fazer uma análise, rever orçamentos e computar o lucro sobre o produto. Para que isso aconteça, faz-se necessário que todos os setores gerenciem a produção através da gestão adequada da informação.

Dentro de uma empresa de confecção, quando o modelo da peça chega ao setor de estilo, este se responsabiliza pelo desenvolvimento da mesma. Após essa etapa, a estilista elabora a ficha técnica com todas as informações. Essa ficha técnica, por sua vez, acompanha a peça a cada setor de produção, os quais são responsáveis por alimentar as informações básicas para que o próximo setor consiga desenvolver também a sua função. Com a finalização, a peça, juntamente com a ficha, é entregue ao setor de cadastro, que irá registrar no sistema e, em seguida, o setor comercial negociará o custo do produto com o cliente.

Assim, uma grande importância no sistema de informações exige uma cuidadosa atenção quando são processadas, como acontece a comunicação entre os colaboradores e os fornecedores.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresentará conceitos que darão embasamento teórico necessário para o alcance dos objetivos propostos. Autores como: Angeloni, Laudib, Rosini e Palmisano serão referenciados durante a explanação dos temas, que se iniciam com o item abaixo.

2.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Hoje, a informação representa um grande recurso nas organizações, as quais podem prever, compreender e responder às mudanças ambientais e alcançar uma posição positiva no mercado. As organizações, pois, precisam ter seus processos decisórios e operacionais para suprir com informações de qualidade, obtidas dentro de uma boa relação e adaptadas às necessidades do negócio.

Um simples comportamento de tornar as informações diretamente disponíveis para seus colaboradores de uma organização pode melhorar significativamente os resultados por ela obtidos. Compartilhar informações e classificar com outras pessoas é parte do cotidiano e ocorre em todas as situações o desempenho melhora caso as informações corretas estejam presentes no momento adequado e no local onde são necessárias.

Quando o volume de informações a serem tratadas começa a crescer muito, os sistemas de informação acabam sendo informatizados. É a junção da máquina (computador) e do fator humano; essa interação chamada tecnologia da informação – TI, que trará agilidade e utilidade para os sistemas informatizados.

Um sistema de informação, geralmente, oferece informações gráficas e bem estruturadas, integrando dados de fontes internas e externas e proporcionando flexibilidade de apresentação, além de ferramentas de análise e comparações complexas, simulações e outras questões.

A informação permite limitar a incerteza na tomada de decisão, possibilitando que escolhas sejam feitas com menor risco e no momento adequado. Todas as atividades agregadas a cada etapa do fluxo definem a qualidade da gestão da informação em uma organização, pois, se um setor errar, o erro dará sequência, de maneira que o fluxo vai se desorganizar. (BEAL, 2004).

Depois de criada e recebida, a informação deve ser organizada e preparada para a distribuição e o uso. É necessário destacar a adaptação da informação às exigências do usuário e sua classificação para facilitar a gestão e o acesso aos recursos de informação. A forma como os usuários lidam com a informação afetaram na qualidade do fluxo na organização.

2.1.1 Sistemas da informação

O sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de elementos inter-relacionados que reúnem (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisão, de gestão e o controle de uma organização. (ROSINI e PALMISANO, 2006).

Para os autores, os sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores analisar problemas, a visualizar assuntos complexos e a criar novos produtos. Para compreender melhor, é preciso conhecer suas dimensões - organização, pessoa e tecnologia -, e analisar o seu poder de fornecer soluções para os estímulos e problemas num ambiente de trabalho, pois seu objetivo é atender às diversas especializações e níveis.

Este processo é de suma importância nas empresas para um profissional, para que as informações sigam devidamente com qualidade, bem como a atividade como um todo, sendo um apoio interno, em que os profissionais estão voltados ao desempenho das atividades nas organizações, suportado pelas tecnologias, as quais objetivam melhorar as decisões com a informação certa e na hora certa.

2.1.2 Sistema de informação na gestão de processos

A palavra sistema tem uma próxima relação com a tecnologia da informação, cujo objetivo surgiu nas organizações quando a computação eletrônica passou a impulsioná-las, sendo públicas ou particulares. E, por longo tempo, os sistemas de informação deram suporte necessário aos gestores, principalmente da área financeira, embora as demais áreas tenham se beneficiado desta ferramenta também.

Para os dias de hoje o benefício da sistemática planejada do uso da informação desejada se estende à gestão de processos, que tem condições

concretas de buscar harmonizar as ações todas, via integração racional, lógica, e, assim, procurar soluções e alcançar a sonhada excelência organizacional.

De acordo com Araujo (2007, p. 59),

O objetivo dos sistemas de informação é apresentar os fluxos de informação, estabelecendo vínculo com o processo decisório na organização e dando pleno suporte aos tantos gestores responsáveis pela gestão de processos. Esses fluxos de informação são úteis não só à determinada unidade, mas a outras unidades da organização, como as unidades de apoio superior e/ou as que ocupam o primeiro nível operacional, tais como gerências, superintendências, departamentos etc.

Então, a gestão é consequência do seu impulso, ou seja, conduz a soluções, a decisões, a conclusões, visando a uma ajuda fundamental à gestão de processos, na medida em que apresenta fluxos e estabelece uma relação com os métodos de decisão da organização.

2.1.3 Fluxo da Informação

O fluxo de informação inicia-se, sempre, em uma etapa que reúne os dados, pois, são daí que são obtidas as informações referentes a um determinado fato. Se essa função não for bem executada, todo o sistema estará comprometido em termos de qualidade, pois poderá estar funcionando bem e produzindo informação que não corresponde à realidade. (MELO, 2002).

2.2 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

A informação é, hoje, fator fundamental para as organizações, em que se percebe que nada seria possível se ela não existisse, pois é através desse processo que acabam ocorrendo mudanças culturais e consequentes no comportamento dos interlocutores. De acordo com Rosini e Palmisano (2006, p. 129),

Na fábrica, a tecnologia engloba instrumentos de manufatura, movimentação de materiais (sistemas de armazenagem e busca automática) e gestão (sistemas de suporte à decisão). As implementações de tecnologias da informação vão desde ilhas de automação e outras tecnologias isoladas até sistemas integrados e planejamento de controle.

O papel a ser desenvolvido pela tecnologia de informação é estratégico, pois visa a ajudar no desenvolvimento do conhecimento coletivo e do aprendizado contínuo, tornando mais fácil, para as pessoas, na organização, compartilharem adversidade, entendimento, conteúdo e resultado.

2.3 COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

A comunicação está presente em todas as formas de organização, comunicar não é apenas transmitir informações, mas imprimir significados que podem ser recebidos ou produzidos, e devem caminhar por todo um sistema de redes e de fluxos internos e externos. Segundo Tomasi (2007, p.35).

Há três maneiras de analisar a relação da comunicação com a organização: contenção, produção e equivalência. A contenção considera a comunicação como algo localizado dentro de uma estrutura organizacional material. Se essa estrutura não funciona, a organização desaba. A produção examina o modo como às organizações se estabelecem. Comunicação e organização podem produzir-se uma à outra. A terceira abordagem trata a comunicação e a organização como uma entidade só. Assim, comunicação é organização e organização é comunicação.

Dentro da comunicação empresarial é ainda necessário examinar a comunicação que se estabelece com o público interno, uma vez que a organização tem, por objetivo: fortalecer a credibilidade de todas as informações que emite; obter reconhecimento positivo e boa vontade de diversos setores; abrir e manter meios de comunicação; obter bons negócios; estimular o desempenho dos empregados. (TOMASI, 2007).

3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Ufo way Exportação e Importação Eirele, atua no mercado *Private Label* há 25 anos, cuja política é baseada em desenvolver e produzir um produto de qualidade dentro dos critérios comerciais (preço), e a meta é a pontualidade na entrega dos produtos.

Iniciou suas atividades no começo da década de 90, como uma modesta empresa familiar, tendo como fundador o Sr. Valdir Moretto, que teve a iniciativa de montar o seu próprio negócio, visando a destinar a confecção das suas peças para a venda em atacado de lojas da região sul e do Rio Grande do Sul. No ano de 2000, a empresa se lançou no segmento *Private Label*, projetando-se com mais solidez no mercado nacional.

Ao longo dos últimos anos, a empresa tem buscado uma posição de respeito no segmento em que atua, sendo que as novas instalações no Distrito do Rio Maina foram uma forma de concretizar essa identidade, que está sendo alcançada.

Além disso, a Ufo Way está em crescente evolução. A realidade se dá pela construção da sua própria lavanderia cumprindo todas as normas ambientais, sem a finalização do pavilhão, embora já esteja com toda documentação em ordem.

Num projeto já idealizado para o ano de 2013, será aberta uma creche para os filhos dos colaboradores, assim, abrindo mais portas de trabalho para os moradores de Rio Maina e proximidades. Também, já existe um investimento com cursos de costura gratuitos cedidos pela empresa, sendo beneficiados os interessados com um diploma e emprego na Ufo Way.

O destaque da responsabilidade socioambiental fica por conta de: a) um sistema de captação de água da chuva, reduzindo em grandes proporções o consumo de água encanada; b) um sistema de iluminação solar, o qual oferece uma redução de mais de 40% dos gastos mensais; c) e da coleta seletiva de lixo.

O crescimento da empresa despertou na direção o interesse de expandir os negócios para novos segmentos e, assim, surgiram a terraplanagem e a transportadora, que são os mais recentes investimentos.

A Ufo Way visa à satisfação do seu colaborador e tem como meta tornar-se referência no segmento, consolidando se como uma das melhores empresas no segmento de *Private Label* Nacional.

3.1 SETORES ENVOLVIDOS

A empresa abriga um parque fabril sólido e estruturado cujo proprietário, há mais de um ano, instalou uma nova unidade no Distrito do Rio Maina, composto pelos setores de desenvolvimento (estilo), de cadastro, de modelagem, de PCP, de qualidade, de corte, de pilotagem, de customização, de acabamento e de finalização. Essa última é de responsabilidade dos embaladores, que também são responsáveis pelo embarque das peças no transporte próprio que a Ufo Way fornece. As demais etapas serão descritas no transcorrer do trabalho.

3.1.1 Setor de estilo

O processo se inicia com o contato direto do cliente com a estilista, em que são passados os modelos que serão desenvolvidos e os acabamentos exigidos. Com a tecnologia, os desenhos são desenvolvidos no programa *coreldraw* e não mais com papel, como era utilizado há alguns anos. Após este processo, é feita pela mesma pessoa a ficha técnica que acompanhará a peça até a finalização, contendo as seguintes informações:

- a) Referência interna;
- b) Tecido, forro;
- c) Composição;
- d) Tamanho;
- e) Quantidade;
- f) Fornecedores;
- g) Cliente;
- h) Medidas exigidas;
- i) Acabamento;
- j) Tipo de costura;
- k) Cores;
- l) Aviamentos;
- m) Observações complementares.

Logo em seguida, a estilista entrega a ficha para a auxiliar de estilo, que providenciará os aviamentos que não tiverem em estoque e gerará a ordem de

produção - O.P, a qual será o primeiro registro da peça, para que possa ser monitorado, pelo sistema interno da empresa até a sua finalização.

Não existe um critério de prioridade neste processo, depende do prazo estabelecido pelo cliente, e qual seu critério de urgência, para que a peça possa chegar a tempo hábil.

Tipos de desenvolvimentos:

a) 1ª Opção: geralmente os desenvolvimentos são feitos em formas de *lines*, no qual o cliente escolhe as peças que serão feitas em cada coleção; podem ser divididas em grupos: inverno e verão; e também em subgrupos: alto inverno e alto verão.

Estabelecida a data de entrega, o cliente analisará os produtos, selecionará e reenviará com as devidas modificações, se for o caso.

b) 2ª Opção: conforme necessidade do cliente solicita-se a confecção de alguma peça, podendo ser complemento do *line*, desenvolvimento único ou de última hora.

3.1.2 Setor de modelagem

Ao assinar um novo contrato, solicita-se uma tabela de medidas, as quais serão base de desenvolvimento das novas peças.

A modelagem recebe do estilo a O.P de uma peça, faz o cadastro no sistema que é utilizado, usando-se a mesma referência utilizada neste setor. O sistema utilizado é o Lectra modelagem moldais 4.2, no qual é criado o molde da peça com todas as exigências; contudo, se não for possível, solicita-se a mudança para o cliente, ou é feito um teste antes de ser pilotado (Figura 1).

Atualmente, a empresa conta com 5 modelistas, sendo 1 líder do setor, que responde pelos demais e representa o setor nas reuniões.

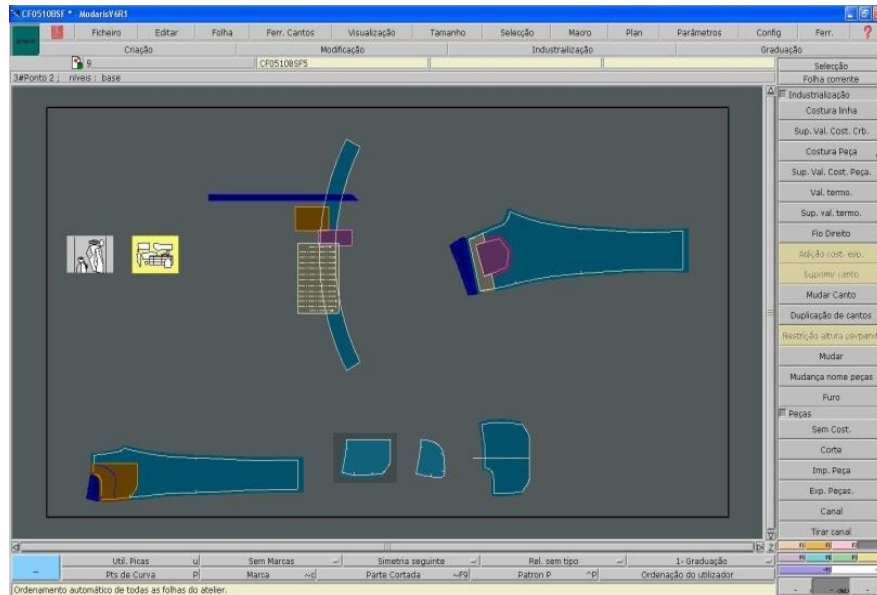


Figura 1: imagem do software durante modelagem de uma peça.

Fonte: Empresa *Ufo Way Private Label*

3.1.3 Setor de risco

Ao terminar o processo, o setor de modelagem entrega para o setor de risco, responsável pela impressão do modelo num papel para o corte no tecido.

O mesmo fixará as informações dos tecidos que serão utilizados, e fará o consumo, de uma maneira que não ocorra desperdício de matéria prima, e utilizará o mesmo sistema que a modelagem.

O setor de risco também utiliza o sistema Lectra, mas no subgrupo Diamino VR4 encaixe (Figura 2).

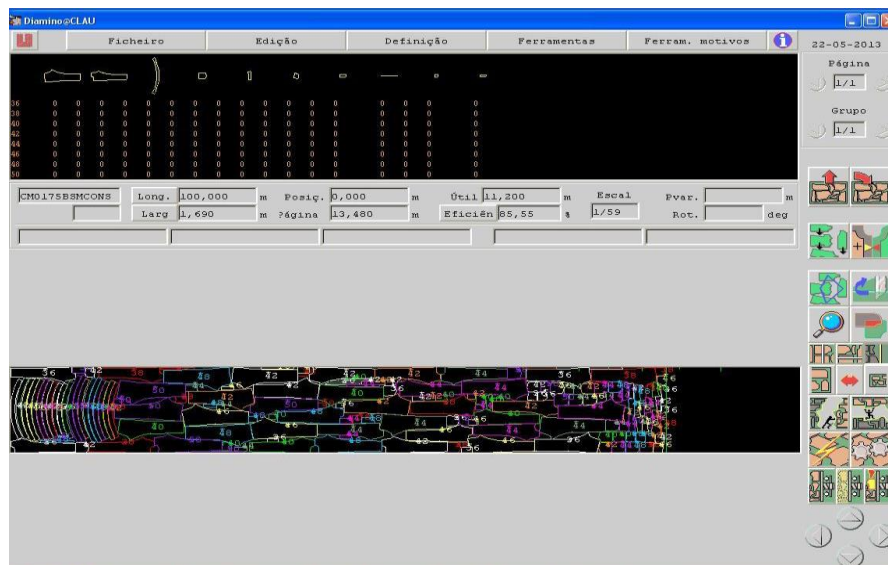


Figura 2: imagem do software durante o encaixe de uma produção.

Fonte: Empresa *Ufo Way Private Label*

3.1.4 Setor de corte

O setor de corte é responsável pelo corte das peças, sendo protótipos ou produções; o setor anterior entregará o risco, e o corte terá um contato direto com o depósito de tecido para obter o aviamento principal.

3.1.5 Setor de pilotagem

O setor de pilotagem é responsável pela costura das primeiras peças que são desenvolvidas pelo estilo, em que é indispensável a utilização da ficha técnica para se poder seguir todas as restrições exigidas.

3.1.6 Setor de lavanderia

Atualmente, a empresa conta com o serviço terceirizado da lavandeira, que é responsável pelo acabamento do tecido, podendo ser apenas amaciado, tingido, como também contar com equipamentos como *laser*, prensas e estufas, e ter diversos tipos de lavandeira, as quais vão dar um toque especial na peça e farão toda a diferença no produto acabado.

3.1.7 Setor de acabamento

Após a peça chegar da lavanderia, volta para o setor de estilo, e a estilista responsável definirá os aviamentos que farão parte da peça, tais como: botões, rebites, fivelas, placas, fitas, etc.

A auxiliar do estilo se encarregará de levar no devido lugar para a colocação dos insumos escolhidos.

Com este acabamento, é entregue a peça-irmã para o cadastro e providenciado uma nota fiscal para o envio da mesma. Este processo varia muito, pois algumas peças são enviadas em mãos para o cliente, juntamente com o setor comercial e de estilo, ou enviado por correio ou transportadora.

3.1.8 Setor do cadastro

O setor de cadastro fará o gerenciamento de dados de tudo que é composto da peça, para que seja contabilizado, negociado e arquivadas todas as informações. Mas, para que isso aconteça, é necessário que todas as informações que estejam na peça e na ficha técnica estejam corretas.

Alem disso, é necessário que tenham informação que o cadastro contará com a ajuda da gerente da costura que passará a mão de obra - MOB, o preço da costura a ser definida, a gerente das compras, o qual, quando necessário, passará os valores dos aviamentos atualizados, o responsável pelo risco que passará o consumo que vai a cada peça, e a auxiliar do estilo, que saberá ajuda nos aviamentos novos que precisam ser providenciados.

Isso acontece porque ainda existem algumas informações que não são inseridas na ficha técnica.

O sistema utilizado na empresa, no geral, para fazer o gerenciamento de dados, é o programa Useall, que desenvolve e implanta *software* para satisfazer as diversas necessidades de que a empresa precisa.

3.1.9 Setor comercial

O setor comercial é responsável pela comunicação entre a empresa e os clientes e, com isso, deve promover, realizar e controlar a venda dos produtos da empresa.

Com o contato direto com o setor de cadastro, o setor comercial receberá a peça, sendo que não é informado o custo do tecido e o custo da lavanderia, o motivo é que o setor fica responsável por inserir essas informações. Depois de finalizado, o mesmo fará a negociação com o cliente, até a peça ser concluída e gerar o seu pedido.

É necessário prospectar clientes, garantir a venda e assegurar que os clientes estejam satisfeitos e que continuarão comprando os produtos da empresa.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Neste capítulo, pretende-se apresentar a proposta de trabalho a qual está diretamente vinculada aos objetivos e à problemática descritos nas primeiras páginas deste relatório.

- a) Acompanhamento e análise dos setores da empresa, identificando suas prioridades e possíveis divergências, separando cada finalidade exercida de forma a reorganizar o andamento do processo produtivo, bem como o fluxo que facilitará a comunicação entre os setores produtivos.

- b) Identificar as formas de comunicação entre colaboradores e fornecedores, se a interlocução e os tipos de ferramentas são suficientes para estabelecer praticidade e produtividade.

- c) Analisar, explicar, descrever a importância do sistema de informação administrativo da empresa para os demais colaboradores.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Este subcapítulo tem o propósito de apresentar a aplicação de proposta de trabalho descrita acima, fazendo as análises devidas acerca do que se fundamentou nos referenciais teóricos deste trabalho.

4.1.1 Setores envolvidos no processo seletivo

A empresa *Ufo way Private Label* é uma organização, composta por todos os setores administrativos que uma empresa têxtil precisa para manter todos os processos exigidos e haver um bom andamento no fluxo e seus devidos diretos e obrigações. Portanto, a empresa apresenta: RH, financeiro, contabilidade, gestão pessoal, tecnologia de informação - TI, compras, gestão industrial, gestão comercial, cadastro, *marketing*, estilo, modelagem, pilotagem, corte, encaixe, costura, acabamento, PCP, gestão de qualidade, gestão de planejamento, gestão de transporte, almoxarifado, depósito, estoque, faturamento e expedição.

O relatório de estágio foi com base em um processo de desenvolvimento de uma peça - piloto, cujo propósito foi analisar seu fluxo e impor uma nova organização de melhoramento, com a finalidade de buscar agilidade, praticidade na negociação e gerar o pedido de produção da peça.

a) Setor de estilo

Todo desenvolvimento nasce no setor de estilo, cujo responsável (estilista) tem um contato direto com o cliente, este contato é feito pessoalmente, sendo apresentados os novos desenvolvimentos. É uma maneira de manter um contato mais direto com o cliente, promovendo um melhor entendimento sobre a peça que será desenvolvida.

Após este acompanhamento, a estilista desenvolve uma ficha técnica, a qual é composta com todas as informações necessárias para que setor seguinte consiga desenvolver; neste momento, a estilista reúne o líder de modelagem e o líder de pilotagem, e é feita uma reunião apresentando as peças a serem desenvolvidas, explicando as solicitações e as exigências do cliente, e, por fim, ter a peça pronta para o envio.

Pontos Negativos: Com o acúmulo de serviço, algumas informações não são acrescentadas na ficha técnica, isso faz com que, o setor seguinte precise correr atrás dessa informação incompleta, tendo uma perda de tempo, ou até mesmo dar uma consequência errada. A ficha técnica é o meio de comunicação documentada de cada desenvolvimento solicitado pelo cliente, desta forma, todas as informações devem estar necessariamente e de forma correta, pois não ter a informação ocasionará erro na produção.

Sugestão: A cada dia a empresa vem tendo uma evolução em seu planejamento, e vem conquistando novos clientes. Uma nova contratação poderia auxiliar a estilista no desenvolvimento dos desenhos, e reuniões, sendo assim, diminuindo o acúmulo de serviço e suprimindo os demais setores sem mais atrasos ou informação incompleta.

b) Setor de modelagem

O segundo setor a receber a ficha técnica é o setor de modelagem. O mesmo já tem uma tabela de todos os clientes que já tem desenvolvimentos com suas devidas exigências de modelagem para cada marca.

É estipulada uma data para que a modelagem esteja pronta.

Hoje, o setor é composto por 5 profissionais formados na área, sendo uma delas, o líder, 4 modelistas e 1 auxiliar de modelagem, que faz a medição das peças; o líder que fica responsável por representar o setor nas reuniões e responder pelos demais companheiros quando necessário.

O setor tem as ferramentas necessárias de uso para um bom trabalho, um sistema de modelagem atualizado, como uma sala ampla, mesas favoráveis e climatizada, além de um armário, no qual são arquivadas todas as fichas técnicas de produção.

O setor tem por responsabilidade fazer a modelagem de novos desenvolvimentos, repilotagens e liberações.

Pontos negativos: O setor não vem alcançando suas metas; a justificativa é a falta de tempo que acaba acumulando serviço, informações incompletas e muitos intervalos para fazer outros tipos de serviços solicitados pelos demais setores, tais como: simulações de troca de tecido, troca de *fit* em uma peça, atendimento ao telefone que muitas vezes são desnecessárias, pouco tempo para desenvolvimento a peça.

Sugestão: No momento, o setor não tem conseguido se organizar de maneira que facilite seu setor e os demais. O gestor de planejamento deve dar atenção prioritária, e desenvolvendo um trabalho de análise e de organização para que o setor volte a alcançar suas metas e superá-las. Se reunir numa hora do dia e definir as prioridades e quais serão as metas do dia e os limites a que cada um terá de se submeter. Sempre haverá um caso de exceção, que deverá ser analisado, buscando a melhor maneira de ser feito de forma que não influencie na meta do dia.

c) Setor de risco

O setor de risco tem uma ligação com o setor de modelagem, pois os dois precisam estar em constante contato. O setor é composto por dois profissionais, um

fica responsável pelo risco de produção e o outro responsável pelo risco de desenvolvimentos. Suas principais ferramentas de trabalho são o sistema de encaixe e 2 máquinas plotter - que não é nada mais que uma impressora que imprime os desenhos dos moldes -, depois levados ao corte, podendo ser risco de pedido de produção ou risco de peça - piloto. É uma grande responsabilidade, pois se deve encaixar de maneira que facilite o corte e não ocorra desperdício de tecido, consequentemente causando prejuízo.

Pontos negativos: Apenas um dos computadores tem um sistema de encaixe automático, que faz com que tenha um consumo mais exato e econômico da peça; conforme a quantidade de peça que se tem no momento, muitas vezes isso dificulta a outra pessoa a utilizar este encaixe, para se ter, o consumo de um pedido ou/e de uma peça - piloto mais preciso.

O custo deste sistema é muito elevado.

Sugestão: A organização deve ser sempre primordial em qualquer ambiente de trabalho, para que assim, o fluxo de trabalho mantenha-se em constante funcionamento. A compra de um novo sistema de encaixe automático facilitaria o andamento do fluxo sem qualquer atraso em sua utilização.

d) Setor de corte

O setor de corte é composto por 17 funcionários, 3 para carimbar todas as partes da peça para melhor identificação na hora da costura, com o número do corte, do tamanho e da cor. O restante das pessoas fica responsável por fazer os infestos, os cortes e os embalos do corte para serem entregues ao setor de distribuição, que encaminha para a costura. O corte utiliza 3 mesas onde são feitos os cortes de produção; o líder tem a responsabilidade de fazer a coordenação do que será cortado.

Todo dia pela manhã, o setor de PCP envia o email para o líder do corte, descrevendo as referências que precisam ser cortadas e as prioridades daquele dia. O líder do corte vai até o setor de encaixe na procura das peças solicitadas, geralmente, os encaixes já estão prontos, contudo, algumas vezes, não. Neste caso, é preciso reforçar o recado para o responsável para não ocorrer atrasado para as datas estabelecidas. O corte mínimo feito hoje tem num lote de 300 peças, e, no

máximo, 2000 peças cortadas numa vez só. O corte de pedido somente é feito mediante a ficha técnica e a peça física em mãos.

Apenas 1 funcionário na função de cortador, fica na responsabilidade de cortar as peças de desenvolvimento e pilotos, o qual, tem uma mesa pequena favorável à sua atividade, um maquinário menor que é suficiente, e um armário em que são guardados os cortes de tecidos que o setor de estilo solicita com os representantes para serem cortados os novos desenvolvimentos.

Pontos negativos: Devido às quantidades de peças de um pedido, o infesto se torna maior, isso faz com que dificulte o corte, não podendo reduzir para não haver atraso ou desperdício. Conforme o aumento de produção começa, também começa a falta de mão de obra no setor.

As mesas que são utilizadas para o corte já não estão mais adequadas, estão ásperas mediante o tempo de uso.

Sugestão: A sugestão para o momento seria a contratação de mais funcionários no setor especializado na função, com a diminuição dos infestos de forma a não prejudicar o fluxo, além da compra de novas mesas.

e) Setor de pilotagem

Quando a estilista chama a líder do setor de pilotagem para fazer a passagem do *line* dos desenvolvimentos de cada cliente, juntamente com a líder do setor de pilotagem, é entregue um cronograma de datas de quando será preciso ter as peças prontas. Todo fluxo deve seguir seu tempo determinado, para que chegue à costura a tempo de finalizar no prazo estabelecido.

Para todas as peças, são feitas 2 amostras por referências, pois, uma é enviada para o cliente, e a outra fica na empresa, para dar os seguintes procedimentos. As peças que têm um acabamento diferenciado, tais como, um bordado, uma sublimação, são costurados dentro do possível, e logo em seguida são entregues para a auxiliar de estilo que encaminha para uma empresa terceirizada especializada para fazer esse tipo de trabalho.

O setor é composto por 8 piloteiras, e tem todas as máquinas que são necessárias para concluir uma peça.

Pontos negativos: Um de seus maiores problemas são as informações incompletas na ficha técnica, ou divergência nas informações.

Conforme solicitações de repilotagens de peças, geralmente a primeira peça produzida não segue junto, o que dificulta saber o que foi alterado. A modelagem nem sempre está correta, o que ocasiona atraso para a costura da mesma.

O setor de pilotagem fica num espaço aberto, no qual pessoas de outros setores transitam no meio e pegam aviamentos sem autorização, tais como: linhas, agulhas, zíperes, etc, que são de usos apenas deste setor, o que causa transtorno e, muitas vezes, tira a atenção.

Sugestão: O interessante é ter um espaço reservado fechado e mais amplo, prateleiras maiores, para se ter uma organização melhor.

Além de receber a ficha técnica mais clara e objetiva, facilitando a montagem da peça, sem que precise chamar os setores anteriores para conseguir resolver.

f) Setor de lavanderia

Após a peça ser costurada, é entregue para a auxiliar de estilo, que encaminha para a lavanderia; junto à peça, são anexadas as informações ou fotos de como a peça deverá ficar pronta.

As peças são deixadas na guarita toda manhã, pois dali, o motorista responsável levará até a lavanderia. A empresa conta com uma lavanderia terceirizada.

Na primeira hora da tarde, o responsável pelas lavanderias dos desenvolvimentos vai até a empresa para entregar e se reunir com a estilista para rever as peças, e se certificar de que ficaram como solicitado, ainda fazendo possíveis reparos.

Os tipos de lavanderia são inúmeros, podendo ser apenas amaciado, de tingimento, de rasgos e lavanderias diferenciadas. Uma peça amaciada leva em média 2 horas para ficar pronta, de tingimento, em média de 3h e 30min, e uma peça diferenciada pode levar até o dia todo para ficar pronta. São feitos em média 25 modelos de peça por dia, sendo que são feitas 2 por modelo.

Pontos negativos: Não há um planejamento da sequência das peças, uma organização de tempo e prazo. Hoje, é apenas de forma oral e informal a análise das peças.

Sugestão: A empresa *Ufo Way*, está concluindo as obras de uma lavanderia própria, localizada no mesmo local em que a empresa se encontra; isso facilitará a entrega e o recebimento das peças, novos equipamentos e novas contratações. Este projeto será concluindo no ano de 2013.

Além disso, é necessário que se faça uma engenharia de produto, uma organização, e, principalmente, um planejamento de tempo.

g) Setor de acabamento

O acabamento das peças de desenvolvimentos fica por conta da responsabilidade da auxiliar de estilo. A estilista escolhe os aviamentos e a localização e a auxiliar providencia os mesmos.

Na sala de estilo tem um espaço reservado para todos os aviamentos disponíveis para colocação nas peças. Para alguns aviamentos o cliente envia amostras, a estilista solicita novos desenvolvimentos para os fornecedores; outros podem ser encontrados no almoxarifado, ou são comprados, de forma semelhante de um fornecedor da região para agilizar no processo.

A auxiliar de estilo leva até o setor de acabamento, no qual, tem uma pessoa específica que faz a colocação dos aviamentos, e faz a revisão da peça.

Pontos negativos: A escolha dos aviamentos fica por conta da estilista, que às vezes, demora na escolha, e conseqüentemente atrasa o andamento, sendo que as entregas sempre são urgentes. A comunicação também dificulta o andamento e agilidade do processo.

Sugestão: Ter um prazo mais extenso para a locação dos aviamentos e revisão, e uma comunicação mais próxima e rápida entre as pessoas interessadas do processo.

h) Setor de cadastro

O de setor de cadastro é um setor ligado ao setor de PCP e comercial. Esta função é designada à responsável por este relatório.

Após serem concluídos todos os processos da peça de desenvolvimento, a auxiliar de estilo entrega a peça irmã para o setor de cadastro, que fará o

cadastro com todas as informações ligadas á peça. A primeira coisa feita é o registro de imagem e de referência - todas as referências são únicas.

O cadastro é feito mediante a utilização do sistema da Useall, compondo desde as informações do cliente, até coleção, composição, cor, quantidade, grade, todos os aviamentos utilizados, custo, acabamento, margens, tempo, mão de obra, e ficha técnica. Todas as informações devem estar corretas, pois a partir deste cadastro, que serão negociados, comprados os aviamentos para a produção, depois aprovada e produzida. Todos podem ter acesso para ver, mas apenas o setor de cadastro e de comercial são autorizados a editar.

Pontos negativos: São entregues diariamente peças para serem cadastradas, o setor comercial sinaliza o prazo em que deve ficar pronto, mas, muitas vezes, há uma quantidade grande e um prazo pequeno para a finalização. Toda semana, é necessário atualizar o preço do tecido, e muitos dos fornecedores não dão um retorno imediato do preço, isso acaba causando transtorno e demora na finalização da peça.

O cadastro é feito com a peça em mãos e a ficha técnica, e existe com frequência, divergências de informações entre a peça e a ficha, o que dificulta o entendimento da peça e a falta de informação atrasa a finalização da mesma.

O ambiente de trabalho é bom, porém, há pouco espaço para guardar as peças até a solicitação do comercial e a entrega.

Sugestões: Ter um espaço mais amplo para que se possam manter as peças organizadas em locais ideais sem que atrapalhem os demais. Receber a peça e a ficha técnica corretas, exatamente como devem ser, organizar o tempo e prazo para o envio.

i) Setor comercial

Após finalizar o cadastro das peças, as mesmas, ficam guardadas num armário até que o cliente faça a solicitação do custo. O prazo planejado varia conforme o cliente, e as datas devem ser cumpridas no tempo estabelecido. O setor comercial é composto por 2 funcionários, 1 gerente comercial e uma auxiliar comercial, além dos subgrupos, que são: cadastro, liberações, compras e PCP.

O custo corresponde ao preço que a peça será negociada com o cliente, seu processo é analisado, e mediante a peça, aviamentos, mão de obra e

quantidade simulada de pedido, definindo o preço. A negociação pode ser feita via email, telefone ou presencial, varia de acordo com a quantidade de peça a ser avaliada. E pode levar até 2 semanas para fechar a negociação. Após finalização, é emitido o pedido, que será cadastrado no sistema e dando sequência à produção.

Toda a negociação é feita no sistema Useall, e o acesso da negociação pode ser vista pelo cliente.

Pontos negativos: A quantidade de peça aumenta, e o prazo de negociação diminui; há atraso no envio. As peças mais trabalhadas se tornam mais demoradas e mais difíceis para negociar e aprovar, por seu preço mais elevado. Espaço complicado e pequeno, pois, hoje, o setor comercial está na mesma sala que o setor de estilo, muitas vezes o barulho e a movimentação, atrapalham na hora de negociação. O gerente comercial, já ligado a todos os processos das peças desenvolvidas e de produção, recebe em média 50 emails por dia, sendo preciso resolver certas pendências, o que dificulta o processo da organização.

Sugestão: Ter uma nova sala projetada, de forma adequada ao processo. Organização no planejamento para que se tenha mais tempo de negociação. Ter comprometimento e dedicação aos detalhes e passar a informação correta.

4.1.2 Comunicação Empresarial

A comunicação empresarial é o segmento mais importante dentro de uma organização para se obter um fluxo de informação. Juntamente com a tecnologia, que facilita a comunicação em rede como uma grande ferramenta, e com a internet, dando a velocidade de poder perceber, gerar, reter e compartilhar informação, de forma prática e segura, a comunicação empresarial é fundamental.

Sendo assim, a comunicação busca o desenvolvimento do bem - coletivo da organização, visando à integração de todos, tendo uma boa relação dentro e fora do seu espaço.

No ambiente organizacional, é necessário que o fluxo de informações se ajuste aos ambientes internos e externos da empresa. Saber se comunicar, construir, consolidar relações interpessoais e alcançar os objetivos é a busca constante da empresa pela satisfação total dos clientes, pois, ter um cliente satisfeito, envolve aspectos funcionais, como solidez, credibilidade, respeito,

acolhimento, transparência, atenção, confiança, proximidade, eficiência, cuidado. Uma organização deve ter compromisso, o que facilita o seu dia-a-dia.

4.1.2.1 Formas de comunicação da empresa

a) Telefone

O telefone é uma ferramenta indispensável em qualquer ambiente de trabalho. É um meio de comunicação muito utilizado por todos.

A empresa Ufoway fornece um telefone para cada funcionário do setor administrativo, podendo ser telefone fixo, telefone sem fio ou celular, a depender do setor em que se trabalha e o que for melhor para o empregado.

O telefone fica a disposição e é autorizado a fazer ligações internas e externas, e, se for necessário, internacionais.

A recepcionista não é autorizada a fazer ligações para os funcionários internos, o que, às vezes, gera um transtorno, ao sentir a necessidade de fazer ligação e não ter a informação completa.

b) Skype

A tecnologia, juntamente com a internet, tornou-se uma ferramenta indispensável nas organizações, a qual facilita o contato imediato com a pessoa que está conectada ao mesmo tempo, na mesma rede, sem qualquer custo adicional, sendo que as informações expostas ficam salvas, caso haja a necessidade de se utilizar a mesma.

Entretanto, algumas pessoas que estão conectadas, neste grupo online empresarial, acabam utilizando a ferramenta para uso pessoal, o que atrapalha o andamento do fluxo do processo, tirando a atenção do foco em seu trabalho.

c) E-mail

O e-mail, ou correio eletrônico, é uma das ferramentas mais utilizadas pela empresa. É um meio de comunicação prático e seguro para armazenar as

informações, sendo eficaz e bem-compreendida, podendo ser visualizada em qualquer lugar, desde que tenha o acesso à internet.

Este meio de comunicação é utilizado por todos os setores administrativos, entre funcionários com os clientes internos e externos e fornecedores.

Todos os funcionários possuem seu próprio e-mail interno, que segue com nome completo, ramal e setor, para melhor identificação de quem o recebe, como mostra a figura abaixo. Figura 3.

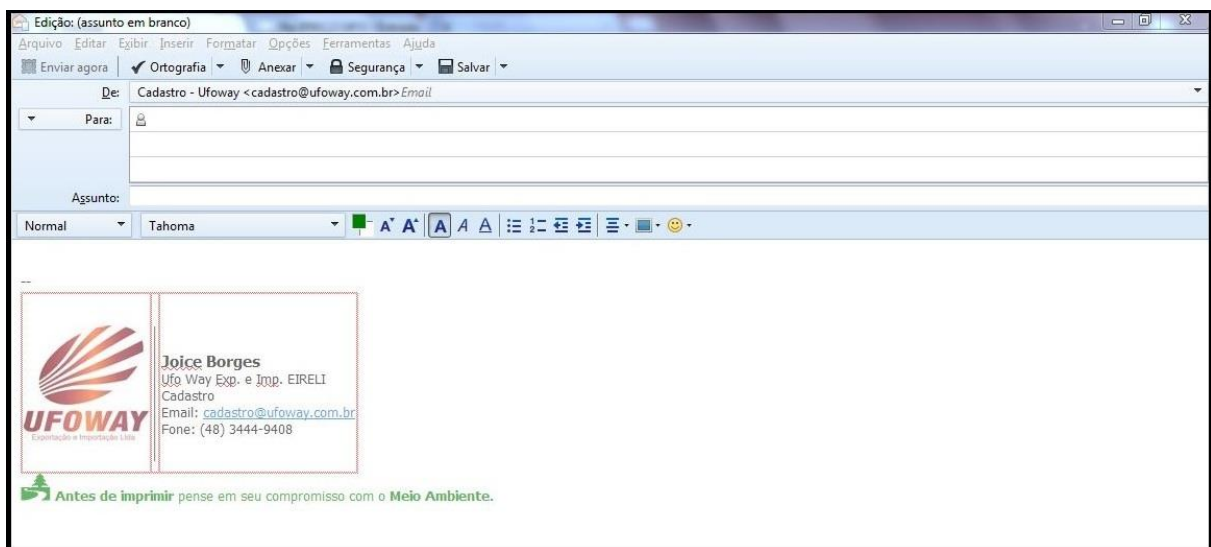


Figura 3: imagem da caixa de e-mail de um funcionário.

Fonte: Empresa *Ufo Way Private Label*

d) Useall

A empresa utiliza o sistema Useall como seu maior importador de informação e gerenciamento da empresa, no qual são armazenadas todas as informações, desde o RH, contábil, desenvolvimento, almoxarifado e produção.

É necessário que cada setor anexe sua parte da informação dando sequência ao fluxo de produção. Quando errada tal informação, o processo pode sofrer alteração, dando uma sequência incorreta no fluxo, gerando um erro no setor e afetando os demais, podendo gerar também um prejuízo à empresa.

e) Reuniões

Todos os setores seguem uma sequência de reuniões que há um tempo foram planejados para cada situação que exige mudança, pode ocorrer alguma alteração no agendamento de reuniões. São feitas reuniões semanalmente para analisar o andamento da semana, organizar os pedidos, analisar as peças, seus procedimentos, seus defeitos e possíveis reprovações, sempre com os responsáveis de setores envolvidos na peça e ao devido problema.

Sempre que necessário, são feitas reuniões extraordinárias.

4.1.3 A importância do sistema de informação

Vive - se tempos de constantes mudanças, de maneira que as atividades que são conduzidas precisam ter um enfoque especial, e ser importante para o cliente, que procura ser atendido conforme suas necessidades e superando suas expectativas. Por isso, a empresa busca procedimentos adequados para que o gerenciamento seja correto e eficaz, de forma adequada e flexível para a demanda da empresa, podendo resolver problemas, atingir objetivos mediante a tomada de decisão, com o auxílio do sistema de informação.

O sistema de informação, por sua vez, é um conjunto de funções logicamente estruturadas, com a finalidade de atender a determinados objetivos, ou seja, produzir informações pelo seu sistema, de modo que possibilite o planejamento, a coordenação e o controle de suas operações. Tecnicamente, chamados de “dados” as informações que entram no sistema, resultando num processo, podem ser: listagens, relatórios, gráficos, mapas, demonstrativos, telas, etc.

Sendo assim, utilizados como arquivo e cadastro, cada setor realiza seus suprimentos em cada finalidade de que precisa, para armazenar as informações, contribuindo para que a empresa se torne estruturada.

4.1.3.1 Informações internas e externas

Devido à grande quantidade de informação, é necessário que o desempenho dos vários usuários de sistema da empresa e o cumprimento das funções gerenciais que são produzidas estejam corretos.

A empresa consiste num ciclo entre fornecedores – empresa - clientes, pois necessitam umas das outras. Graças a informatização, a empresa adquirente emite o pedido, obtém sua aprovação e fornece seu produto.

5 CONCLUSÃO

O conteúdo trabalhado foi muito importante, pois, aperfeiçoou um grande conhecimento e foi um assunto que chamou a atenção, por sua importância nas organizações. O relatório foi feito na empresa de que a pesquisadora também é funcionária. O estágio, de que resulta este trabalho, foi feito com o acompanhamento do gerente de planejamento, que se disponibilizou a acompanhar os setores e rever modificações, ajudando na construção deste relatório.

Analisou-se os setores envolvidos no processo de desenvolvimento de uma peça piloto. Observou-se que em todos os setores, os pontos negativos estão ligados à informação, sendo ela, errada ou incompleta, o que prejudica e atrasa o fluxo da peça em seu planejamento.

A empresa disponibiliza muitas ferramentas de informação, que auxiliam e facilitam a comunicação entre os colaboradores, clientes e fornecedores. Contudo, se as ferramentas forem utilizadas de forma correta, facilitarão no fluxo de informação. Um sistema alimentado de forma adequada faz com que a empresa tenha um andamento correto e lucrativo, dando um retorno positivo para quem recebe, sendo clientes e/ou colaboradores.

Algumas sugestões elaboradas foram observadas e aprovadas, e já estão sendo colocadas em ação, tais como: novas contratações de estagiários, planejamento diário dos setores e novas acomodações.

A empresa investe fortemente no aperfeiçoamento constante dos funcionários, dos setores administrativos e de produção, com cursos, palestras e eventos, com o objetivo de crescimento e de atualização profissional para o mercado de trabalho, tendo assim, um retorno positivo e produtivo para a empresa e para seu conhecimento próprio.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do Conhecimento: Infraestrutura, Pessoas e Tecnologias**. São Paulo: Saraiva, 2005. (658.4038º68)

ARAUJO, Luis César G. **Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional**. 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2007.

BEAL, Adriana. **Gestão Estratégica da Informação: como transformar a informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

CASSARRO, Antonio Carlos. **Sistema de informação para tomada de decisões**. São Paulo – Pioneira Thomson Learning – 3ªed.

LAUDIB, Kenneth C. **Sistemas de Informações Gerenciais**/Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João – 7. Ed. – São Paulo: Pearson Hall, 2007.

MELO, Ivo Soares. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

ROSINI, Alessandro Marco; PALMISANO, Angelo. **Administração de Sistemas de Informação: e a gestão do conhecimento**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

TOMASI, Carolina. **Comunicação Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2007.

Vários autores. **Comunicação empresarial: estratégia de organizações vencedoras**. São Paulo: ABERJE, 2005. Coleção inteligência; v. 1