

IMPLANTAÇÃO DE UM SERVICE DESK PARA A ÁREA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING EM UMA COOPERATIVA DOS CAMPOS GERAIS

Adenilson Tozeski¹

Resumo: O presente artigo tem como temática a implementação do sistema de *service desk* na área de comunicação e marketing de uma cooperativa dos Campos Gerais. A metodologia aplicada se baseia na plataforma PHP Laravel, utiliza a linguagem SQL para gerenciar e acessar o banco de dados e possui autenticação integrada. O trabalho em questão tem como principal objetivo demonstrar a eficácia de se utilizar o sistema em uma empresa que presta serviços internos para vários setores. Entre os resultados, foi possível quantificar as atividades e gerenciar as ações da área.

Palavras-chave: service desk, comunicação, marketing, planejamento, gestão.

IMPLEMENTATION OF A SERVICE DESK FOR THE COMMUNICATION AND MARKETING AREA IN A COOPERATIVE OF CAMPOS GERAIS

Abstract: The present article has as its theme the implementation of a service desk system in the communication and marketing area of a cooperative in the Campos Gerais region. The methodology applied is based on the PHP Laravel platform, uses the SQL language to manage and access the database, and has integrated authentication. The main objective of this work is to demonstrate the effectiveness of using the system in a company that provides internal services for several sectors. Among the results, it was possible to quantify the activities and manage the area's actions.

Keywords: service desk, communication, marketing, planning, management.

¹ Especialista em Desenvolvimento Web e Dispositivos Móveis. Faculdade Sant'ana. Email para contato: tozeski@gmail.com

INTRODUÇÃO

A área de Comunicação e Marketing da Cooperativa é responsável pelo desenvolvimento de produtos, embalagens, fomentar o desenvolvimento da marca nas mídias digitais e também realizar a divulgação de todos os serviços para seus cooperados e clientes.

Atende todos as outras áreas, fazendo vários materiais, tais como: banners, cartões de visitas, assessoria de imprensa, campanhas de marketing, desenvolvimento de logomarcas, comunicados, boletins, jornal, revista, relatório anual, placas, anúncios, calendários, entre outros e com o crescimento da cooperativa nos últimos anos e o aumento de demandas para esse setor, observou-se a necessidade de um melhor controle das atividades realizadas.

É neste cenário que se concentra a proposta de estudo da implantação do *service desk* para a área de Comunicação e Marketing desta cooperativa. O trabalho foi desenvolvido para atender o gerenciamento de tarefas da área de Comunicação e Marketing e uniformizar a forma de atender a demanda interna dos colaboradores das diferentes áreas com uma interface intuitiva e simples.

Com a estruturação e implantação do *service desk*, a área de Comunicação e Marketing tinha como objetivo organizar as demandas do setor em toda a empresa, tornando-se um *case* interno de sucesso para os demais setores.

Com a estruturação e implantação do Service Desk, a Área de Comunicação e Marketing teve como objetivo organizar as demandas do setor em toda a empresa, tornando-se um *case* interno de sucesso para os demais setores.

Anterior ao uso dessa ferramenta, os serviços eram solicitados de várias formas, até mesmo de maneira muito informal. As solicitações eram feitas através do e-mail, telefone, numa conversa rápida de corredor, bilhete na mesa, até mesmo durante o almoço no refeitório, o que acabava gerando desencontro de informações, não cumprimento de prazos, expectativas e

prioridades. Com essa gestão informal, a área estava descoberta de dados para gestão e atendimento das expectativas da diretoria.

Após a coleta de informações sobre todos os serviços prestados pela área, o resultado foi estruturado em uma planilha eletrônica para controle dos mesmos, onde cada colaborador era responsável por preencher suas tarefas, conforme Figura 1.

Figura 1 – Planilha eletrônica

Data	Mês Num	Mês	Natureza	Unidade	Área	Processo	Horário inicial	Horário final	Horas úteis
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	CORPORATIVO	SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	ATUALIZAÇÃO INTRANET / WEB COLABORADOR	07:40:00	08:00:00	00:20:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO E M	COMUNICAÇÃO E MARKETING	ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO	08:00:00	08:40:00	00:40:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO E M	COMUNICAÇÃO E MARKETING	criação de site / HOTSITE	08:40:00	09:40:00	01:00:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	CORPORATIVO	ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO	ATUALIZAÇÃO DE SITE	09:40:00	09:50:00	00:10:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO E M	COMUNICAÇÃO E MARKETING	criação de site / HOTSITE	09:50:00	11:00:00	01:10:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias	ATIVIDADES DE COMUNICAÇÃO E M	COMUNICAÇÃO E MARKETING	ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO DE COMUNICAÇÃO	11:00:00	11:30:00	00:30:00
02/01/2018	1	Janeiro	Assessorias				11:30:00	17:30:00	04:58:00

Fonte: Elaborada pelo autor

Segundo a gestão da área, esse método ajudou num primeiro momento, mas mostrou-se ineficiente já que não possuía dinamismo suficiente para o controle total das atividades.

Depois de tentativas de uso de planilhas eletrônicas, optou-se pelo uso de um sistema para o gerenciamento das atividades. Como a empresa já possuía um sistema de *service desk*, houve a tentativa de uso do mesmo, porém, após uma análise detalhada concluiu-se que esse sistema era muito mais voltado para a área de TI do que para a dinâmica da área de Comunicação e Marketing.

Nesse momento, optou-se então pelo desenvolvimento personalizado de um sistema para *service desk*, voltado para a área de Comunicação e Marketing, o qual foi denominado SDCM (Service Desk Comunicação e Marketing).

Cada vez mais, as empresas procuram formas de realizar suas tarefas com agilidade. Além de claro, atingir uma qualidade superior no atendimento das suas demandas. Para isso, é necessário o investimento em uma gestão de TI eficiente. É neste momento que entra o Service Desk! (TECLOGICA, 2018).

SERVICE DESK COMUNICAÇÃO E MARKETING

O SDCM foi desenvolvido na própria área de Comunicação e Marketing em um período de quatro meses, totalmente personalizado para atender as demandas do setor. Sua interface é limpa e intuitiva. O usuário utiliza os mesmos dados de login de rede.

O sistema permite que qualquer colaborador solicite um serviço para a área de Comunicação e Marketing, e ele possa acompanhar o andamento desse trabalho através de consulta no sistema, onde são listadas todas as suas demandas e também por e-mail que é disparado cada vez que há uma alteração na sua solicitação.

O SDCM foi desenvolvido através da plataforma framework PHP Laravel. A escolha dele foi definida pelo prazo curto de desenvolvimento do sistema e pela facilidade de se desenvolver com este framework, pela sua segurança, sua documentação fácil de se entender.

Laravel é um Framework PHP utilizado para o desenvolvimento web, que utiliza a arquitetura MVC e tem como principal característica ajudar a desenvolver aplicações seguras e performáticas de forma rápida, com código limpo e simples, já que ele incentiva o uso de boas práticas de programação (SILVA, 2015).

O SDCM utiliza banco de dados MySQL, escolhido por atender a demanda do sistema e já ter um servidor configurado na cooperativa.

O MySQL é um sistema gerenciador de banco de dados relacional de código aberto usado na maioria das aplicações gratuitas para gerir suas bases de dados. O serviço utiliza a linguagem SQL (Structure Query Language – Linguagem de Consulta Estruturada), que é a linguagem mais popular para inserir, acessar e gerenciar o conteúdo armazenado num banco de dados (PISA, 2012).

O SDCM possui autenticação integrada com AD (Active Directory), para o usuário utilize as mesmas credenciais de acesso a rede da cooperativa.

O Active Directory é um sistema centralizado e padronizado que automatiza o gerenciamento de uma rede de usuários, distribuindo recursos e segurança. O Active Directory é desenvolvido principalmente para ambientes distribuídos de redes (MAZZI, 2011).

A principal função do sistema é receber uma solicitação de qualquer colaborador da empresa, a qual será enviada para um administrador que avaliará a demanda e designará um responsável e também definirá o seu prazo de conclusão.

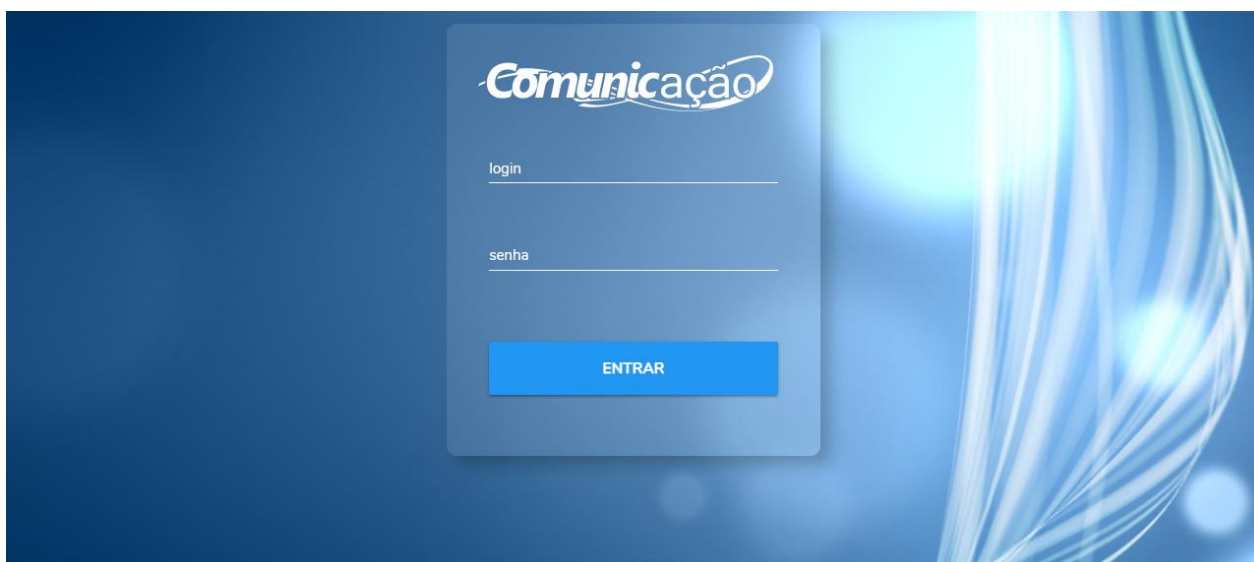
Todas as solicitações contêm um histórico e acompanhamento por e-mail, desde a criação até o seu encerramento.

Após o encerramento da solicitação o usuário recebe uma pesquisa de satisfação, a qual ajudará o setor no desenvolvimento de novas atividades.

INTERFACE DO SISTEMA

A Figura 2, ilustra a tela de autenticação do sistema, com campos para inserção de login e senha.

Figura 2 – Tela de autenticação



Fonte: Elaborada pelo autor.

A tela inicial do sistema, possui a listagem dos tipos de serviços prestados pela área de comunicação e marketing, conforme Figura 3.

Figura 3 – Tela Inicial com listagem dos tipos de serviços.



Fonte: Elaborada pelo autor.

A Figura 4 ilustra a tela de listagem das solicitações, quando acessada com um perfil de atendente. Somente são listadas as solicitações atribuídas ao respectivo atendente.

Figura 4 - Tela listagem de solicitações: Perfil atendente.

#	Protocolo	Assunto	Solicitante	Situação	Entrega	Conclusão	Prioridade
1015	2018FSZWP	Site		Programada	11/10/2018	---	---
1007	2018BUV9S	Rações		Programada	11/10/2018	---	---
984	2018IE31F	Credenciamento		Programada	20/11/2018	---	---
839	2018YRPV0	Administração de Férias		Programada	20/10/2018	---	---
931	2018XMCQ9	Ajustes e desenvolvimento		Em andamento	28/09/2018	---	---
934	2018VTIC7	E-mail Novos Colaboradores		Concluída	14/09/2018	14/09/2018	
873	2018YZKDW			Concluída	30/08/2018	30/08/2018	
870	2018DF9N6	Inserir aviso na tela de pedid...		Concluída	30/08/2018	31/08/2018	
834	2018EIGLD	Sites e intranets		Concluída	20/08/2018	20/08/2018	

Fonte: Elaborada pelo autor.

Caso a tela de solicitações é acessada com um perfil de administrador, são listadas todas as solicitações, onde o administrador poderá visualizar a situação do atendimento, Figura 5.

Figura 5 - Tela listagem de solicitações: Perfil – Administrador.

#	Protocolo	Assunto	Solicitante	Situação	Entrega	Conclusão	Responsável	Prioridade
1020	20188TLCX	Vídeo sobre Classificação		Aberta	---	---		
1019	20189ORDN	Mudança de Nomenclaturas das R...		Aberta	---	---		
1018	2018UBDHW	Colocação de comunicação visua...		Aberta	---	---		
1017	201876ULL	Semana da Qualidade		Aberta	---	---		
1016	20189ETQT	CONVITE JOVEM APRENDIZ		Aberta	---	---		
1013	2018HYOSK	Relatório Investidores		Aberta	---	---		
1006	2018E3AZ6	Intranet - Design		Aberta	---	---		
1004	201824YR4	Divulgação de vaga		Aberta	---	---		

Fonte: Elaborada pelo autor.

Na tela de cadastro de solicitações, Figura 6, são informados o tipo de serviço, o serviço, data de deseja que o serviço seja entregue, assunto, descrição e também permite o anexo de arquivos.

Figura 6 - Tela: Cadastrar nova solicitação.

The screenshot shows a web interface for creating a new request. On the left is a sidebar with navigation links: Home, Solicitações, Meus Jobs, Resumo Pesquisa, and Relatório. The top header identifies the user as Adenilson Tozeski (adenilson@castrolanda.coop.br). The main content area is titled 'Nova Solicitação' and contains a blue button labeled 'INFORMAR SOLICITANTE'. Below this are three dropdown menus for 'Tipo de Serviço:', 'Serviço:', and 'Para que data:'. There are text input fields for 'Assunto:' and 'Descrição:'. An 'Anexar arquivo:' section includes a button 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo selecionado'. A green 'SALVAR' button is positioned at the bottom of the form.

Fonte: Elaborada pelo autor.

Após o cadastro de uma solicitação, é possível visualizar os detalhes, complementos e arquivos da solicitação, Figura 7.

Figura 9 - Tela: Resumo de pesquisa de satisfação.



Tela: Resumo de pesquisa de satisfação.

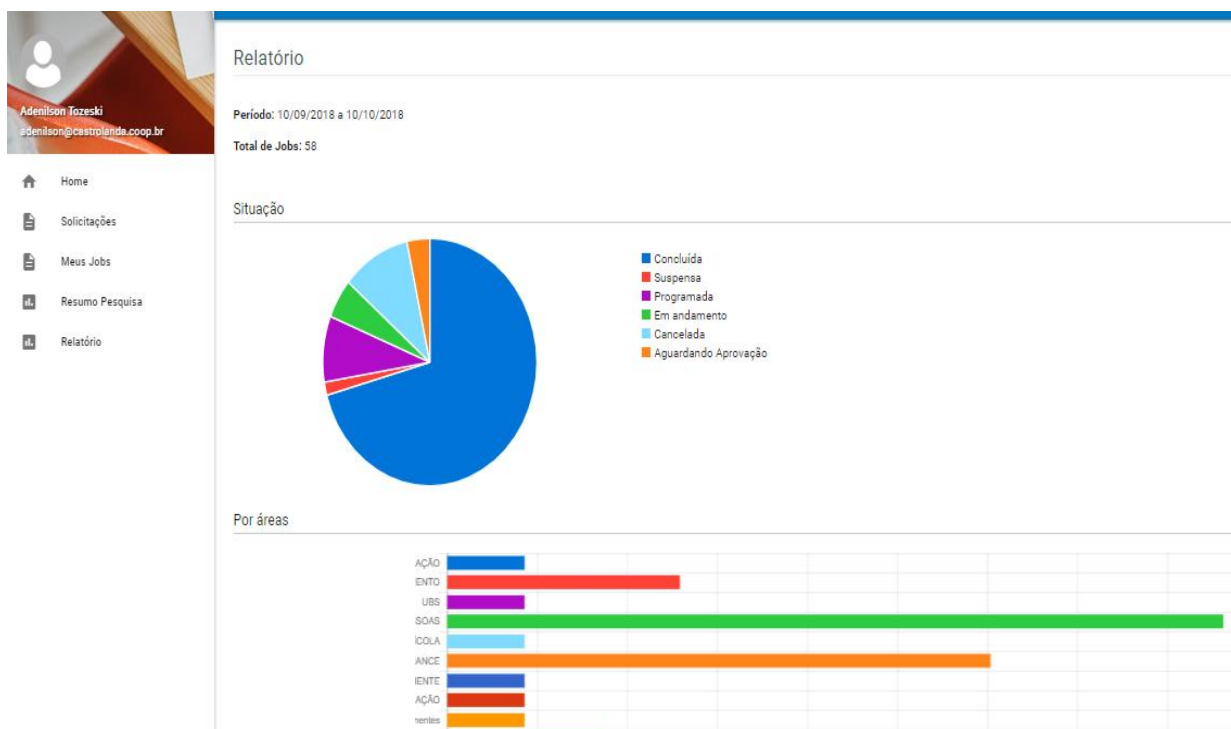
A Figura 10 ilustra a tela de filtros para geração de relatório das solicitações, onde é possível selecionar o atendente, data inicial e final, e a situação das solicitações.

Figura 10 - Tela: Gerar relatório.

Fonte: Elaborada pelo autor

Após gerar o relatório, é exibida com uma tela com gráficos, Figura 11, baseados nos filtros selecionados na tela anterior.

Figura 11 - Tela: Relatório.



Fonte: Elaborada pelo autor

Conclusão

Desde que a área de Comunicação e Marketing da Cooperativa começou a utilizar o sistema SDCM, em torno de 6 meses depois notou-se um maior controle das atividades do setor e de cada responsável pela atividade.

Hoje já é possível mensurar melhor o que foi feito, quando foi feito, quem fez e quanto tempo levou. Também é possível saber quais setores demandaram mais serviços. A ferramenta permite avaliar quantos serviços foram solicitados em um determinado período.

Pelo lado do planejamento e gestão a ferramenta informa quanto tempo levará para se fazer tal atividade, baseada em números das atividades semelhantes já realizadas. O sistema SDCM ajudou muito o gerenciamento das atividades e também tornou o processo mais ágil, produtivo e democrático.

Com o decorrer do uso da ferramenta SDCM notou-se também a necessidade de melhorias, entre elas, desenvolver um formulário de solicitação específico para cada tipo de serviço e um *workflow* de aprovação de serviços pelo solicitante quando aplicável.

Os usuários podem através do próprio sistema avaliar o atendente e se a sua demanda atendeu as expectativas, permitindo estabelecer um relacionamento com os setores da Cooperativa.

REFERÊNCIAS

TECLOGICA. **Afinal, o que é Service Desk e qual sua importância?**. Disponível em: <<https://blog.teclogica.com.br/afinal-voce-sabe-o-que-e-service-desk-e-qual-a-importancia-para-seu-negocio>>. Acesso em: 27 de out. 2018

SILVA, Wendell Adriel Luiz. **Laravel Tutorial**. Disponível em: <<https://www.devmedia.com.br/laravel-tutorial/33173>>. Acesso em: 27 de out. 2018

PISA, Pedro. **O que é e como usar o MySQL?** Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/04/o-que-e-e-como-usar-o-mysql.html>>. Acesso em: 21 de mar. 2019

MAZZI, Carlos Eduardo Domingues. **Introdução ao Active Directory**. Disponível em: <<https://www.devmedia.com.br/introducao-ao-active-directory-parte-1/21149>>. Acesso em: 21 de mar. 2019

Recebido em 09/07/2020

Versão corrigida recebida em 15/12/2021

Aceito em 06/05/2021

Publicado online em 15/06/2021