

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

**■■■■ MENSAGEIRO CORPORATIVO PARA COMUNICAÇÃO EM REDES
INTERNAS**

Paulo Ricardo Sousa Silva¹; Gilmar Teixeira Junior²

¹Discente do curso de Sistemas de Informação da UEG-Câmpus Santa Helena,
pauloricardot90@gmail.com

²Docente do curso de Sistemas de Informação da UEG- Câmpus Santa Helena,
gilmarjnr@gmail.com

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo desenvolver um software voltado para atender organizações no que tange a comunicação, denominado “Mensageiro Corporativo para Comunicação em Redes Internas”. Devido ao advento de novos meios de comunicação aleatórios, percebeu-se um desvio de prioridades no âmbito corporativo tornando assim o cenário menos produtivo. As organizações, tanto comerciais quanto institucionais, vêm cada vez mais diversificando os canais de interação, e busca melhorar a relação interpessoal entre seus usuários, pois é de importância, que se tenha um diálogo alinhado com os interesses corporativos. Assim a comunicação entre os usuário e/ou colaboradores torna-se cada vez mais direta e funcional. O software será implementado e desenvolvido em Csharp, o Banco de dados que sera utilizado é o SQL Server. O mensageiro interno, tem como intuito atender as organizações, centralizar todos os diálogos, otimizar o tempo envolvido nos processos rotineiros, e melhorar a comunicação entre os departamentos, e refletir assim em mais agilidade e produtividade entre os envolvidos.

Palavras-chave: Comunicação, Mensageiro Corporativo, Redes Internas.

ABSTRACT

This study aims to develop a software aimed to meet organizations with respect to communication, called "Corporate Messenger for Communications Internal Networks". Due to the advent of new random media, it was realized a shift of priorities in the corporate environment thus making the least productive scenario. Organizations, both commercial and institutional, are increasingly diversifying interaction channels, seeking to improve the interpersonal relationship between its users, it is very important that there is a line dialogue with corporate interesese with that communication between the user and / or employees becomes increasingly direct and functional. The software will be implemented and developed in Csharp, the database that will be utilizado is SQL Server, database management system (DBMS), which uses the SQL (Structured Query Language). The internal messenger, has the intention to meet the organizations, centralizing all dialogues, optimizing the time involved in

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

routine processes, and improving communicability between the departments, reflecting more agility and productivity among those involved.

Key –Words: Communication, Corporate Messenger, Internal Networks.

INTRODUÇÃO

A comunicação interna é um fator fundamental para toda organização, a todo instante as diversas áreas estão interagindo entre si na busca e no compartilhamento de informações inerentes ao seu negócio. Buscando otimizar essa interação, as empresas vem cada vez mais diversificando os canais de comunicação interna, pois é de extrema importância, que haja uma estreita relação entre funcionário e empresa para atender a uma demanda interna por informações.

De forma geral, os investimentos em comunicação interna nas empresas cresceram sensivelmente nos últimos anos, está sendo percebido que uma eficiente circulação de informações pode ser fator determinante para o sucesso de um negócio.

É um software de comunicação direcionado ao ambiente corporativo. Para empresas que querem melhorar a comunicação interna e garantir a privacidade e a confidencialidade das informações. O mensageiro é uma ferramenta de comunicação, para ambientes com vários computadores, funcionando conectado a um SGBD (Sistemas Gerenciador de Banco de Dados) o SQL (Structured Query Language) Server 2012, e também utiliza um framework para construir aplicações orientada a serviços, o WFC (Windows Communication Foundation), podendo enviar mensagens assíncronas de um serviço a outro, essa é uma tecnologia que foi desenvolvida pela Microsoft que substitui todas as outras tecnologias antigas de *web services*.

A grande vantagem oferecida pelo mensageiro, é a segurança que é fornecida aos usuários, pois é um software voltado para empresas que prezam pela segurança de suas informações e de seus funcionários, trazendo muito mais praticidade e eficiência.

Esse software será para empresas que procuram trocar informações de forma mais segura, pois não necessita de acesso à internet, utiliza apenas a rede interna, dessa forma as informações não percorrem caminhos onde possam ser extraviadas.

De acordo com Inforsystem Tecnologia - Os meios de comunicação em tempo real no âmbito corporativo são cada vez mais importantes para a criação de redes de transferências de informação simples e direta, promovendo ainda mais resultados.

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

METODOLOGIA

Para propiciar um bom embasamento acerca da temática envolvida no projeto presente, será explanado nos tópicos seguintes toda a parte teórica e envolvida, sendo elas parte dos pilares que sustentam esta pesquisa.

No decorrer dessa etapa será feito o levantamento e pesquisa necessária para viabilizar o desenvolvimento do projeto em questão. O mesmo será composto pela explanação das principais tecnologias envolvidas no projeto, exploração do real problema que o projeto propõem e busca resolver e também um apanhado a respeito do domínio do problema envolvido.

De acordo com Booch, Rumbaugh e Jacobson (2014, p.13), “a UML (Unified Modeling Language) é um linguagem-padrão para a elaboração da estrutura de projetos de software”. A linguagem tem utilização nas primeiras etapas da fase de desenvolvimento de *software*, com o objetivo de permitir uma representação compreensível do funcionamento de um sistema.

Segundo Booch, Rumbaugh e Jacobson (2014, p.13), “a UML poderá ser empregada para visualização, a especificação, a construção e a documentação de artefatos que façam uso de sistemas complexos de *software*”. A UML pode influenciar no procedimento do desenvolvimento de um projeto, resultando em tomadas de decisões ou ajustes necessários ao rumo do desenvolvimento. A sua principal característica é proporcionar uma compreensão mais próxima do mundo real do *software*.

Durante o desenvolvimento do *software* proposto, serão utilizados alguns dos diagramas da UML, tanto na fase de análise como na de projeto. Na fase de análise, utilizar-se-á o diagrama de caso de uso que é apresentado na figura 3.

Conforme Booch, Rumbaugh e Jacobson (2014, p.13), “um diagrama de caso de uso exibe em conjunto de caso de uso e atores (um tipo especial de classe) e seus relacionamentos”. Esse diagrama é um dos mais utilizados por sua capacidade e facilidade de ser compreendido, ele atribui aos atores comportamentos que são funções que poderão ser realizadas pelo usuário, dentro do *software*.

O chat é um recurso de comunicação síncrono, isto é, em tempo real, no qual os participantes recebem mensagens no momento que alguém os enviou e vice-versa. Para ser

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

realizado, é necessário determinar horários e o número de participantes, além de um mediador para organizar as perguntas, as respostas e os comentários (COSTA et al., 2006).

“O chat é uma das ferramentas mais poderosas para a interação mútua, pois, devido à velocidade de intercâmbio de mensagens textuais (com ou sem imagens anexadas), oferece um palco para diálogos de alta intensidade e para a aproximação de interagentes sem qualquer proximidade física. Frequentemente, pessoas que se conhecem em salas de bate-papo passam a se corresponder através de seus e-mails pessoais e, assim, vão criando entre si uma relação de crescente proximidade, mesmo que separados geograficamente” (PRIMO, 2000, p. 5). Para Marcuschi (2004, p. 53), são denominados chats corporativos aqueles que apresentam as seguintes características:

- Os usuários se conhecem ou são identificados por seus nomes.
- O acesso é limitado aos alunos.
- Não é hábito usar apelidos; o anonimato não é bem-vindo.
- Sua intencionalidade está relacionada a conteúdos que dizem respeito ao grupo participante.
- Podem funcionar como plantão de dúvidas e/ou aconselhamento.
- Por definição, há a figura do gerente ou supervisor, e os demais participantes são classificados como colaboradores.

Para o desenvolvimento do software será realizado pesquisas bibliográficas, planejamento, coleta e análise de dados.

A pesquisa bibliográfica, de acordo GIL (2002) tem por objetivo conhecer as diferentes contribuições científicas disponíveis sobre determinado tema. Ela dá suporte a todas as fases de qualquer tipo de pesquisa, uma vez que auxilia na definição do problema, na determinação dos objetivos, na construção de hipóteses, na fundamentação da justificativa da escolha do tema e na elaboração do relatório.

Também para SILVA E MENEZES (2001) a elaboração de um projeto de pesquisa e o desenvolvimento da própria pesquisa, seja ela uma dissertação ou tese, necessita, para que seus resultados sejam satisfatórios, estarem baseadas em um planejamento cuidadoso, reflexões conceituais sólidas e alicerçados em conhecimentos já existentes.

Seguindo assim estes pressupostos a pesquisa requer informações acerca de alguns aspectos como tipo de pesquisa, a coleta de dados e a análise destes dados.

Deste modo, o tipo de pesquisa realizada é de natureza exploratória com delineamento da pesquisa bibliográfica, documental e o estudo de campo.

Para desenvolver o projeto será utilizado a ferramenta de desenvolvimento Visual Studio 2015, é o ambiente de desenvolvimento integrado da Microsoft que permite criar

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

aplicativos para web, Windows, Mac e Linux. A ferramenta é voltada para desenvolvedores que trabalham com a linguagem de programação C# e com o framework.NET. Para o banco de dados será utilizado a ferramenta SQL SEVER que é um sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), que utiliza a linguagem SQL (Linguagem de Consulta Estruturada, do inglês Structured Query Language) como interface. A metodologia deste projeto será utilizada o Ciclo de Vida Espiral.

Para organizar, planejar, desenvolver e deixar de forma clara qualquer sistema é necessário uma boa documentação antes mesmo de desenvolver o software, por isso, o presente projeto utilizara dois diagramas UML (Unified Modeling Language ou Linguagem de Modelagem Unificada) para facilitar o entendimento e execução do mesmo.

Segundo Guedes (2009), a UML tornou-se uma linguagem de modelagem padrão, adotada internacionalmente pela indústria de engenharia de software. Tem como objetivo ajudar os profissionais da informática a definir características do software, requisitos, seu comportamento, estrutura lógica e dinâmica de seus processos.

Entre os vários diagramas da UML, os diagramas que serão utilizados neste projeto é o Diagrama de Casos de Uso e o Diagrama de Atividade.

Para o desenvolvimento dos diagramas foi escolhido a ferramenta Astah, uma ferramenta de criação de diagramas altamente profissional e que promove bastantes recursos para a construção de diagramas.

Segundo Silva et al. (2010), a fase de desenvolvimento é uma das principais fases e seu objetivo é definir a funcionalidade esperada pelo usuário, onde o Astah promove vários recursos para documentar estas funcionalidades, possuindo um total de 14 diagramas de acordo com a necessidade e complexidade do projeto.

O diagrama de caso de uso é simples e geralmente é usado nas fases iniciais do desenvolvimento de software, sendo fundamental para visualizar as funcionalidades, bem como, saber o que o software poderá fazer.

É um diagrama simples de fácil compreensão, procurando identificar os autores, no caso os usuários, hardware e outros sistemas, que farão parte de seu sistema. GUEDES (2009).

O diagrama de casos de uso é o diagrama mais geral e informal da UML, utilizado normalmente nas fases de Levantamento e Análise de Requisitos do sistema, embora venha a ser consultado durante todo o processo de modelagem e possa servir de base para outros diagramas. Apresenta uma linguagem simples e de fácil compreensão para que os usuários possam ter

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

uma ideia geral de como o sistema irá se comportar. (GUEDES, 2009, p.55)

Na figura abaixo o diagrama de caso de uso aplicado a este projeto.

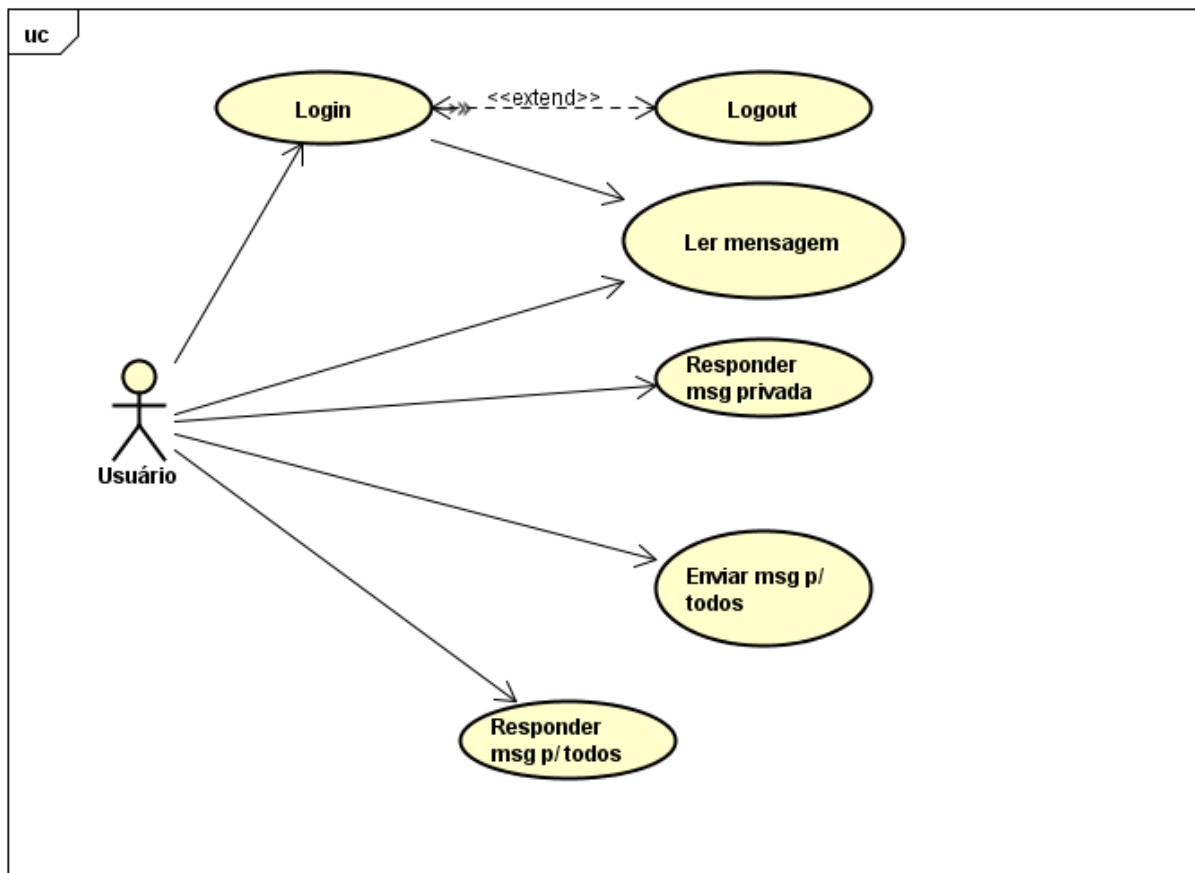


Figura 01: Caso de uso Chat
Fonte : O Autor

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com o uso do software espera-se que as empresas consigam melhorar, e até, reduzir o tráfego de dados utilizados na rede. Consequentemente haverá uma melhora na comunicação e segura das informações enviadas entre seus usuários. Abaixo, figuras das telas do software.

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO



The image shows a login window titled "Login" with a close button (X). The window has a header area with a blue speech bubble icon and the word "Mensageiro" in bold. Below the header, there are three input fields: "Matrícula" (Matriculation) with the value "3", "Nome" (Name) with the value "Paulo Ricardo", and "Senha" (Password) which is empty. At the bottom, there are two buttons: "Ok" with a green checkmark icon and "Sair" (Exit) with a red X icon.

Figura 02: Interface de Login

Fonte : O Autor

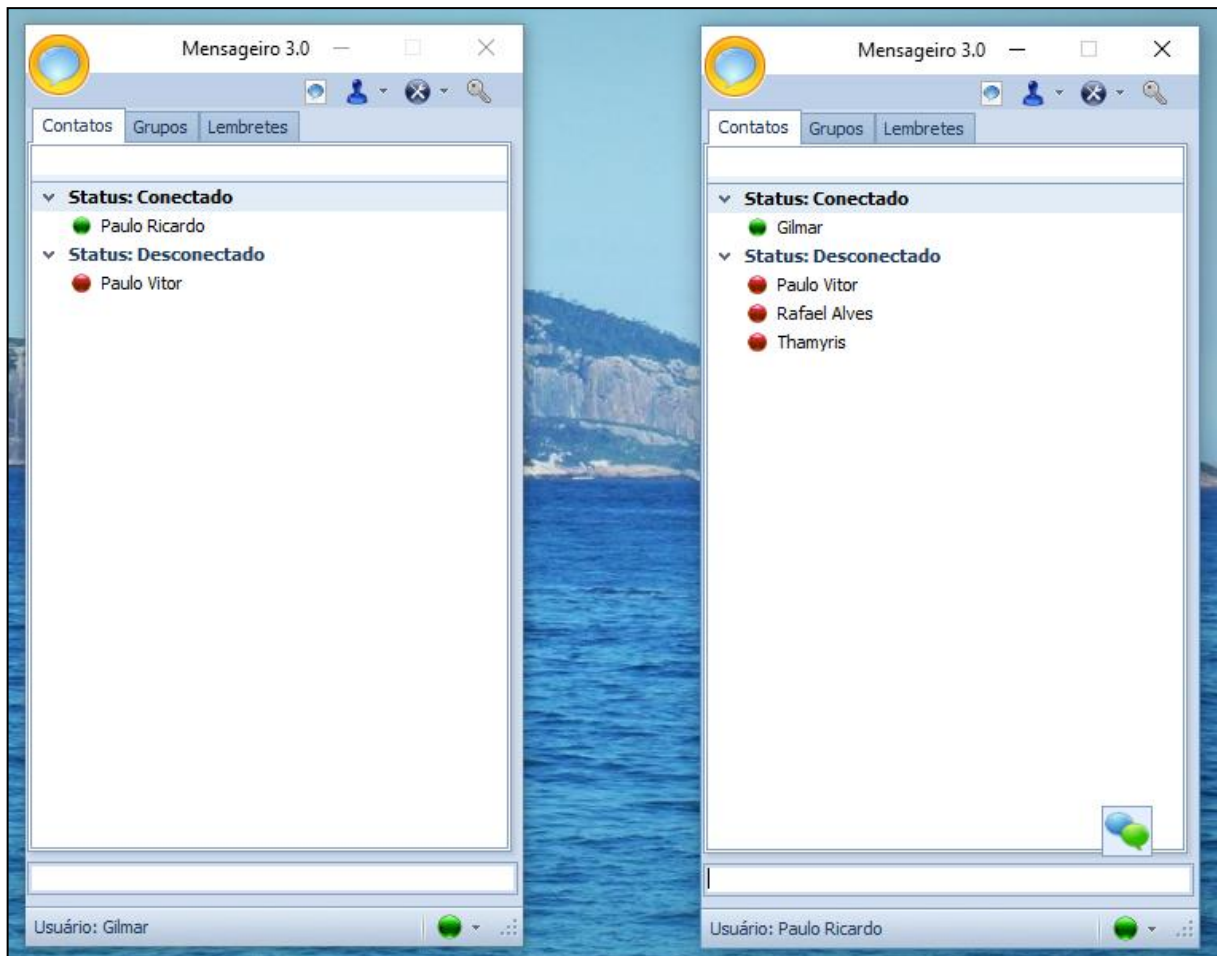


Figura 03: Interface de Contatos

Fonte : O Autor

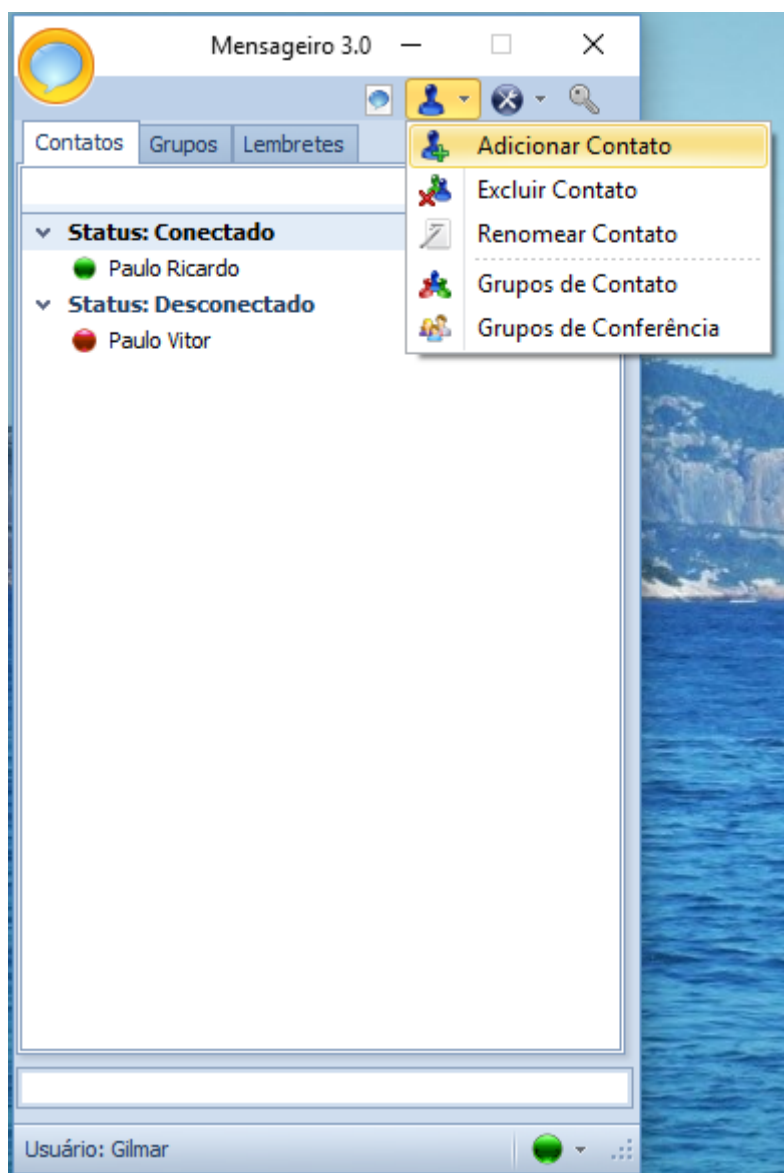


Figura 04: Interface de Contatos

Fonte : O Autor

CONCLUSÃO

O mensageiro de comunicação instantânea para redes internas é uma ideia viável que pode atender as necessidades de interações síncronas, que os colaboradores ou usuários participantes de uma empresa usem de forma prática o chat em um ambiente virtual, aumentando as possibilidades de um contato de diálogo entre os departamentos da empresa.

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

Apesar de o chat tem caráter assíncrono, vale procurar estabelecer entre os colaboradores o melhor momento para interação. É fundamental para o uso estratégico profissional, tal como um chat, fixar os departamentos e os participantes da organização em grupos, em que dia e em qual período mais pessoas do grupo possam se conectar, para reforçar o efeito sinérgico do relacionamento, da interação e registros significativos em prol da relevância de se participar de um ambiente virtual.

REFERÊNCIAS

- GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. Antonio Carlos Gil. 4. ed. – 8 reimpressões – São Paulo: Atlas, 2002.
- SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Edna Lúcia da Silva, Estera Muszkat Menezes. – 3. ed. rev. atual. – Florianópolis: 2001.
- INFORSYSTEM, San Nuvens – Chat Corporativo. Disponível em: <http://www.inforsystem.com/index.php/san/san-nuvenus/chat-corporativo>
- BOOCH, G.; RUMBAUGH, J.; JACOBSON, I. **UML: guia do usuário**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- GUEDES, Gilleanes. **UML 2: Uma Abordagem Prática**. 1ª Ed. São Paulo: Novatec Editora, 2009.
- SILVA, Daves et al. Magazine. **Engenharia de Software**. São Paulo: nº 30, p. 25 – 31, 2010.
- HOTEK, Mike. **Microsoft SQL Server 2008: Implementação e Manutenção**. 1ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- Microsoft Desenvolvimento. **MICROSOFT**. Disponível em: < <http://msdn.microsoft.com/pt-br/ms348103> >
- PRESSMAN, Roger. **Engenharia de Software**. 1ª Ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 1995.
- COSTA, C. et al. **“Parâmetros para Análise das Ferramentas de Aprendizagem Colaborativa na Internet”**. In: Anais do Virtual Educa 2006, Bilbao, Espanha, pp. 1-19.
- MARCUSCHI, L. A. **Gêneros virtuais emergentes no contexto da tecnologia digital**. In: MARCUSCHI & XAVIER, Antônio Carlos dos Santos (orgs.). Hipertexto e gêneros digitais: novas formas de construção do sentido. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

10ª Jornada Acadêmica da Jornada da UEG
“Integrando saberes e construindo conhecimento”
10 a 12 de Novembro de 2016
UEG - Câmpus Santa Helena de Goiás, GO

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. **Ferramentas de interação na web: travestindo o ensino tradicional ou potencializando a educação através da cooperação?.** In: RIBIE 2000 – V Congresso Iberoamericano de Informática Educativa, Viña del Mar, 2000. Disponível em: . Acesso em: 14 de setembro de 2016.