

## Proposta de Diretriz

### I- Indicação do(s) Autores:

#### a. Nome e localização do(a) autor(a) principal.

- MOACYR VIANNA JUNIOR – SFA/BA/UTRA-Itabuna.

#### b. Nome e localização de coautor.

- LUIZ SERGIO SOUZA SANTANA – SFA/BA/VIGIAGRO-Ilhéus.
- MARCO ANTÔNIO GOMES FRANCO - SFA/BA/UTRA-Itabuna.

### II. Título da Proposta de Diretriz.

- IMPLEMENTAR A COMUNICAÇÃO DIGITAL E INTERATIVA - Evolução das estratégias de comunicação convencional nos Sindicatos.

### III. Resumo:

Tendo em vista que o tema do VI CONAFFA, é: “Auditor Fiscal Federal Agropecuário–Atividades que Desenvolvem e Protegem o Brasil”. Logo, temos em mente que: a fim de se “**Demonstrar bem a Importância das nossas atividades, como AUDITOR FISCAL FEDERAL AGROPECUÁRIO**”, a comunicação digital interativa pode ajudar, atingir tais objetivos e a fortalecer os laços das equipes com a gestão sindical e com público em geral. Podemos averiguar, antecipadamente, dois pontos importantes: **1)Que nunca tivemos uma “Proposta de Diretriz” que focasse na instrumentalização digital e estratégias comunicacional, visando uma boa comunicação no nosso ANFFA Sindical com sua base; 2)Persiste ainda uma “grande lacuna” na comunicação interna (rápida e eficiente), sendo esta uma das maiores queixas dos sindicalizados. Comunicar-se de forma interativa em formato multimídia, usando recursos da multicanalidade, significa levar a cabo uma comunicação baseada nas preferências de absorção de conteúdo dos seus públicos-alvo. Essa “Proposta de Diretrizes” tem como finalidade, apresentar**

**instrumentos que dê voz a base sindical**, através do CRM Digital do ANFFA Sindical, em busca de se comunicar com eficiência e eficácia, e obter êxito com público externo em **“Demonstrar a Importância das nossas atividades e que, além disso, possamos inspirar os delegados presentes para que, juntos, tracemos os caminhos e estratégias para o sucesso nos nossos pleitos”**.

**Palavras Chave:** Comunicação Digital, Estratégias de Comunicação Digital, Multicanalidade na Comunicação, Comunicação Interativa.

#### **IV. Conteúdo:**

O ANFFA Sindical, assim como o MAPA, a exemplo de muitos órgãos, tem reduzido as suas atividades, procurando adequar seus orçamentos e adotando medidas de racionalização e contenção de despesas, à luz dos limites orçamentários, sem perder de vista a eficiência técnica e administrativa. Em contraponto, as despesas de custeio vêm sofrendo sucessivos reajustes de preços à conta do reequilíbrio financeiro de contratos de prestação de serviços de mão de obra, fornecimento de materiais, locação de bens, fornecimento de produtos e serviços de tecnologia de informações, água, energia, telefone, dentre outras.

A depressão orçamentária, ocorrida nos últimos anos, prenuncia momentos difíceis. Os danos provocados, ganham contornos de irreversibilidade e se materializam na redução da assistência dos associados, assim como ao público externo, na desaceleração do ritmo de desenvolvimento dos serviços, no sucateamento da infraestrutura, no obsolescência dos equipamentos e na desqualificação do aparato organizacional, que terminam por repercutir nas políticas públicas do agronegócio local.

A desmobilização da nossa categoria por falta de um CRM rápido e eficaz, dos programas de inspeção e fiscalização; a desativação de alguns serviços por falta de pessoal, podem sacrificar anos de trabalhos. E isso traz graves consequências em termos de desmobilização/desaceleração de programas/atividades/ações, tais como:

- Baixa eficiência das atividades CRM comunicacional com seus públicos-alvo em especial com os sindicalizados;
- Perda da série histórica de dados de extrema valia para o sistema de comunicação e organizacional;
- Redução da capacidade de resposta rápida aos agudos problemas que afetam o trabalho produtivo;
- Perda de informações de natureza intermitente, que não podem ser interrompidas;
- Desaceleração do processo de desenvolvimento tecnológico por conta da interrupção dos trabalhos;
- Redução da quantidade e qualidade dos serviços;

São necessárias e urgente tal implementação das inovações na área de CRM Marketing com criatividade, requeridas para o incremento da produtividade e qualidade na comunicação digital, cujo alicerce está no desenvolvimento de ações que implicam ao conjunto de práticas, estratégias de negócio e tecnologias focadas no relacionamento com os sindicalizados e demais públicos.

Nesse sentido, há em curso algumas ações desenvolvidas, pelo Departamento de Comunicação na DS-Bahia; **(porém ainda não implementadas a contento, aguardando apresentação e aprovação das instâncias superiores da Direx)**, notadamente para atendimento aos sindicalizados, as quais demandam ações com ferramentas digitais e estratégias, visando integrar cerca de 3.600 (associados da ANFFA Sindical) distribuídos por todo território Brasileiro.

A sigla CRM (Customer Relationship Management) – é um conjunto de práticas, estratégias de negócio e tecnologias focadas no relacionamento com o cliente. Uma ferramenta de marketing digital compondo um conjunto de sistemas, que ajuda as empresas/sindicatos a agregar, organizar e analisar dados de informações de clientes para gerenciar melhor os relacionamentos com os mesmos, tudo de forma online:

- Aplicativos de coleta de dados de inspeção e fiscalização no campo de trabalho com georreferenciamento e assinatura digital;
- Plataformas para disponibilizar cursos on-line em módulos;
- Plataformas de pesquisas online e enquetes;
- Comunidade em redes sociais próprias;
- Canal de transmissão de conferências e debates ao vivo “Live stream”;
- Canal de TV corporativa para divulgação em pontos estratégicos; etc

Entretanto, em nome da eficiência e eficácia, é urgente que os nossos departamentos do ANFFA Sindical se alinhem a essas novas iniciativas, já testadas e aprovadas por milhões de empresas, sindicatos e outras instituições de vanguarda tecnológica, por todo o mundo.

### **Desenvolvimento:**

A metodologia de desenvolvimento é definida de acordo com os pré-requisitos de cada demanda a ser solucionado via aplicativo e poderá seguir aumentando sua capacidade a depender das variáveis e objetivos a serem definidos.

Algumas aplicações exigem o uso de processos voltados para a segurança do usuário, enquanto em outros casos a entrega contínua de novas atualizações e a uma capacidade maior de resposta às mudanças do trabalho, é fundamental. Nesse sentido, outros gestores também poderão optar por processos mistos, com a integração de várias metodologias na cadeia operacional de cada projeto ou ação.

Um dos pontos fortes dessa Plataforma é a simplicidade e a versatilidade, se adaptando às necessidades reais de cada “Player”. Toda a base metodológica demandada, procura responder a **"04 (Quatro) perguntas fundamentais"**, as quais formam o "Conceito Básico" desta Plataforma:

#### **1) "Quem" fará a ação?**

Pessoas (Executores da ação): Associado, Funcionário, Prestador de Serviços, etc.

#### **2) "Onde" será feita tal ação?**

Locais (Objeto sobre a ação): Setor interno, Externo, Cidade, Campo, etc

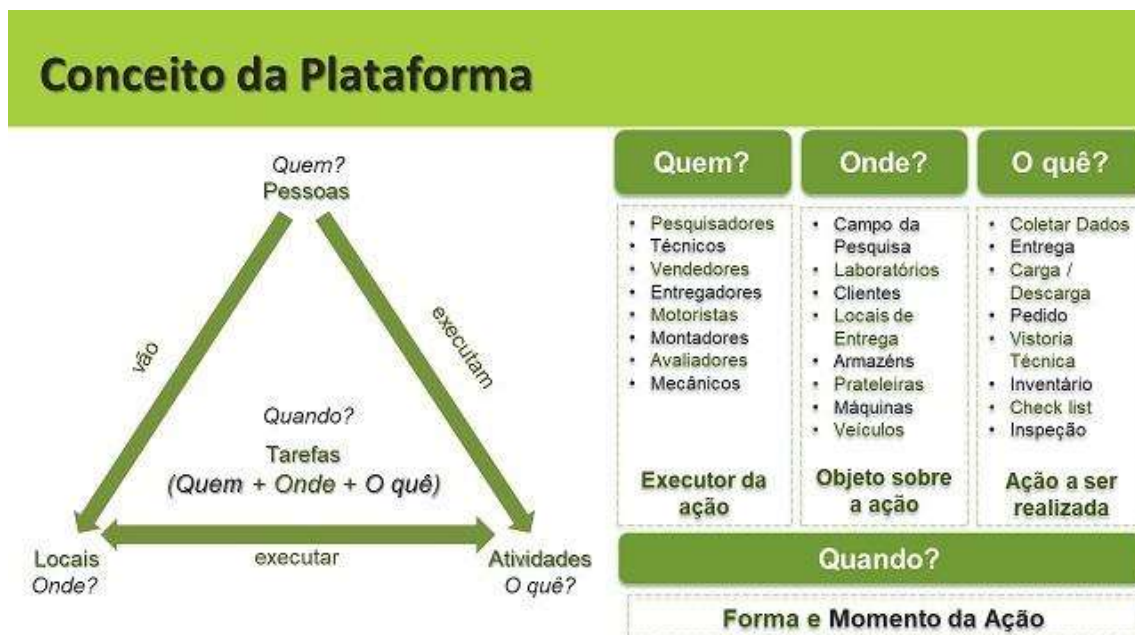
### 3) "O quê", qual ação será feita?

Atividades (Ação a ser realizada): Inspeções, Fiscalizações, Coletar Dados, Entregas, Pedidos, Vistorias Técnicas, Check list, etc.

### 4) "Quando" tal ação, será realizada?

Tempo (Momento da Ação).

Fig.01



Conceito da Plataforma

**Características e recursos mais importantes da "Plataforma de CRM Marketing".**

#### 1. Recursos de Comunicação:

- **Grupos de Usuários:** Criação e Gerenciamento de grupos de trabalho e de usuários, ilimitados para toda a organização;
- **Sistema de RH:** Sistema de gestão de recursos humanos e ferramentas de RH;
- **Gerenciamento de Documentos:** Armazenamento de arquivos online, compartilhamento de arquivos e gerenciamento;

- **Intranet Social:** Intranet e Rede Social, juntas;
- **Vídeo e Bate-papo:** Ferramentas de comunicação em tempo real;
- **Calendários:** Calendários privados, compartilhados e de grupo, com agendador e convites;
- **E-mail:** Transforma os e-mails em tarefas, eventos do calendário ou discussões atribuindo pessoa responsável, corresponsável e delimitando prazos para cumprimentos das tarefas.

## 2.Tarefas e Projetos:

- **Grupos de Trabalho do Projeto:** Planejamento e gerenciamento de projetos com todos os recursos;
- **Interação de Usuários Externos:** Colaboração em tarefas e projetos com membros externos da equipe;
- **Modelos de Tarefas:** Criação automática de tarefas recorrentes e tarefas a partir de modelos;
- **Gerenciamento de Tempo:** Gerenciamento de tempo, relatório de tempo, automático e manual;
- **Gerenciamento de Cargas de Trabalho:** Veja quem está ocupado, quem não está, quando e fazendo o quê;
- **Gráficos de Gantt e Kanban:** Personalizável para tarefas e projetos, imprimíveis e com gerenciamento visual de projetos.

## 3.CRM:

- **Gerenciamento de Funil (Pipeline):** Gerenciamento de pipelines de fidelização de leads (prospectos) e negociações de forma ilimitadas;
- **Gerenciamento de Lead:** Ferramenta de geração, captura e qualificação de lead;
- **E-mail marketing:** E-mail marketing automatizados e multicanal, disparos de e-mails, com vários modelos gratuitos;
- **Suporte aos Contatos:** Central de atendimento aos contatos via multicanalidade com captura dos contatos de forma automática;
- **Automação de Promoções e Marketing:** Dezenas de regras de

gatilhos de automação e marketing;

- **Catálogo de Serviços disponibilizados aos Sindicalizados:** Catálogo dinâmico online dentro do CRM;
- **Plataforma de Pagamentos/Recebimentos** para Sindicalizados, Serviços ou outras Faturas e Contribuições;
- **Cotações de Preços e Licitações dentro do próprio CRM.**

#### **4. Central de Contatos:**

- **Redes Sociais:** Ferramentas simples de suporte aos sindicalizados para redes sociais populares;
- **Telefonia:** Central de atendimento de chamadas em nuvem para recebimento e envio;
- **Bate Papo ao Vivo:** Widget de bate papo ao vivo, incorporáveis para sites e páginas de destino;
- **E-mail:** Atendimento aos sindicalizados e criação de enquetes online;
- **Mensagens:** Comunicando com todos os sindicalizados usando mensagens populares de celular;
- **Formulário de Contato:** Formulários de solicitação de contato, feedback e retorno de chamada,

#### **5. Sites:**

- Hospedagem, Nome de Domínio Próprio e Responsividade, grátis. Editor visual em bloco e com dezenas de modelos específicos do ramo.

### **Características mais importantes da “Plataforma de Divulgação Interativa de Conteúdos Digitais”:**

**1. Storyboard Visual:** Editar storyboard como um mapa mental para organizar toda estrutura narrativa.

**2. Edição** de mídia mista: Editar projeto com textos, imagens (.png, .jpeg, gif), áudios (.mp3), vídeos (.mp4, webm, ogg) e qualquer conteúdo baseado na web (feed rss, vídeos do youtube, google maps, página da wikipedia.) usando iframes.

**3. Edição WYSIWYG e Timeline com visualização imediata:** A

abordagem WYSIWYG do Editor de Sequência permite uma edição simples e rápida. Dentro de cada sequência, edite seus hiperlinks, texto, vídeo, foto e clipes de áudio usando faixas separadas na linha do tempo. Visualização instantânea em navegadores favoritos usando o novo player HTML5.

**4. Interações avançadas:** Com o novo painel de edição de interação, agora pode-se acionar ações com base no comportamento do usuário em cada elemento de uma determinada sequência. A interface fica muito mais divertida e envolvente.

**5. Importação de arquivos do Photoshop:** O Photoshop é uma ótima ferramenta para projetar e criar modelos gráficos elegantes para suas sequências. Basta arrastar e soltar seu arquivo “.psd” em seu storyboard e pronto: Klynt criará automaticamente uma nova sequência com todas as camadas visuais do Photoshop no lugar e em ordem.

**6. Reprodutor responsivo que se adapta a qualquer tela:** Quer o público assista a história em um computador desktop, tablet ou celular, agora é possível gerenciar o comportamento de todo conteúdo para que ele se adapte perfeitamente a qualquer tamanho de tela. Por padrão, todo o projeto é renderizado em janela inteira dentro do seu navegador, para que qualquer pessoa possa desfrutar de uma experiência de narrativa completamente imersiva e envolvente. Além disso, uma vez publicado, seu projeto pode ser incorporado em um tamanho personalizado adequado ao formato do site em que é exibido.

**7. Plug-ins de vídeo em nuvem:** Com os novos plugins de vídeo Klynt, agora pode-se integrar vídeos on-line da plataforma de sua escolha perfeitamente e usá-los como vídeos locais.

**8. Personalização completa do design da interface do jogador:** Personaliza a aparência do design de player HTML5 de código aberto definindo a proporção e o tamanho do player personalizado, o plano de fundo da imagem, as fontes personalizadas e a cor de sua escolha para botões, elementos de rodapé, menu de índice, menu de mapa e blocos de texto com CSS. Adicione qualquer elemento javascript para personalizar seu UX.

**9. Compartilha em suas redes sociais favoritas:** Facilita seu público



compartilhar o projeto com links diretos no Facebook, Twitter, LinkedIn.

**10.Cria um menu personalizado com o Google Maps:** Cria um menu personalizado para acessar sua história por meio de um mapa interativo dedicado.

**11.Miniplayer responsivo:** Integra facilmente seu projeto em um artigo ou blog e deixa o público desfrutar de uma experiência imersiva completa no modo de tela cheia.

**12.Análise detalhada:** Permite inserir sua própria chave do Google Analytics e acessar estatísticas detalhadas para cada uma de suas sequências de projeto.

**13.Recurso de exportação de script:** Exporta um script de texto do seu projeto para facilitar a revisão e tradução do seu conteúdo editorial.

### **Conclusão:**

Reconhecemos que todas as empresas e sindicatos têm desafios exclusivos de equipes e de engajamento de associados ou clientes e vislumbramos a implementação de ferramentas de comunicação digital interativa, na qual permite trabalhar de forma colaborativa e que atende às demandas do ANFFA Sindical.

Nossa Solução Proposta, é baseada na implantação de **2 (duas) plataformas de mercado** poderosas, podendo trabalhar em conjunto ou separadamente, dependendo do escopo do Projeto:

**1.Gestão de CRM Marketing** (Ex. Bitrix24), a qual envolve: Gestão, Comunicação e Workflows. O Bitrix24 é uma plataforma completa de gestão, CRM e marketing. Possui mais de 35 ferramentas que atendem as mais diversas áreas da sua empresa ou sindicato, disponibilizando um conjunto completo de ferramentas de colaboração social, comunicação e desenvolvimento de negócios para todas as equipes. Com o Bitrix24 é possível automatizar processos diários e tornar a rotina de trabalho muito mais eficiente.

Ver, em: <https://www.bitrix24.com.br/tools/>

**2.Plataforma Klynt - Divulgação Interativa de Conteúdos Digitais.** Explorando o poder da narrativa interativa: Divulgações, Reportagens, Documentários, E-learning ou Experimental. Ver Exemplo em.: <http://riofrescobol.art.br/>

#### **V. Bibliografia:**

**1.BUG – Narrativas, Interativas e Imersivas.** (Paz, André. Gaudenzi, Sandra, ONGs – 2019).

**2.Estudo sobre os Impactos da Atuação dos Auditores Fiscais Federais Agropecuários sobre a Produção Agropecuária Brasileira** (FGV – 2021).

**3.Mostra BUG, primeiro evento internacional dedicado a divulgar narrativas interativas e imersivas no Brasil.** Rio de Janeiro, em ago e set de 2018. Acessado, em 24/06/2022: [https://www.youtube.com/watch?v=4W9sz7fN\\_o8](https://www.youtube.com/watch?v=4W9sz7fN_o8) - Saiba mais em <http://bug404.net>

**4.Plataforma Bitrix24** - Acessado, em 24/06/2022: <https://www.bitrix24.com.br/>

**5.Plataforma Klynt 3** - Acessado, em 24/06/2022: <https://www.klynt.net/>

**6.Rio Frescobol - Filme Colaborativo do Mestrado Profissional de Criação e Produção de Conteúdos Digitais da Escola de Comunicação – Universidade Federal do Rio de Janeiro.** Acessado, em 24/06/2022: <http://riofrescobol.art.br/>