

**MULTI+ - A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA JORNADA DO
COLABORADOR**

Lucas Ellery Ribeiro e Willian Echeverria Alves

MODALIDADE GESTÃO DE PESSOAS – EXCELÊNCIA ORGANIZACIONAL

2025



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. SINOPSE..... | 3 |
| 2. INTRODUÇÃO | 4 |
| 3. DESENVOLVIMENTO | 5 |
| 4. ORÇAMENTO | 11 |
| 5. PRINCIPAIS RESULTADOS | 12 |
| 6. AVALIAÇÃO | 14 |
| 7. APLICABILIDADE | 17 |
| 8. SUSTENTABILIDADE | 18 |
| 9. CONCLUSÃO | 19 |
| 10. BREVE APRESENTAÇÃO DA EMPRESA | 20 |
| 11. BIBLIOGRAFIA | 21 |
| 12. ANEXOS | 23 |

1. SINOPSE

A necessidade de uma solução que integrasse os colaboradores e os atendimentos (RH, saúde, Comunicação Interna) vem do contexto de crescimento acelerado, visto que hoje a Multilog conta com mais de 2.400 colaboradores espalhados por mais de 30 unidades operacionais em 5 estados do Brasil.

O aplicativo Multi+ surgiu como solução, sendo uma iniciativa que integra ferramentas e serviços de RH em conjunto com publicações e informações da Comunicação Interna, abrangendo todas as unidades da Multilog e seus colaboradores. No ano de 2024, segundo ano da plataforma, o Multi+ conectou 90% do público da organização (mais de 2.2 mil colaboradores), mantendo uma crescente em relação ao ano anterior. Os acessos cresceram 44%, com uma taxa de engajamento 31% maior. Além disso, foram registrados mais de 10 mil documentos assinados de forma digital e um aumento de 115% nos atendimentos concluídos pelo aplicativo, com destaque para todos os atestados sendo lançados digitalmente e o crescimento de 315% nas demandas relacionadas à folha de pagamento, por meio do Multi+.

Para além dos resultados quantitativos, a plataforma fez sucesso no feedback dos colaboradores, reunindo informações importantes para o ciclo e jornada do colaborador em um único lugar, sendo ainda ferramenta de engajamento, participação e que incentiva o senso de pertencimento. Dessa forma, o aplicativo se provou como um elemento fundamental na jornada dos colaboradores da Multilog, transformando-a digitalmente e sendo mais uma ferramenta de apoio e centralização, garantindo a melhor experiência para nossos colaboradores.

E-mail: comunicacaointerna@multilog.com.br

2. INTRODUÇÃO

Em um contexto de crescimento acelerado, automatização de processos e com operações distribuídas em diversas localidades, surgiu a necessidade de fortalecer e otimizar a jornada do colaborador, com o desafio de garantir que todos os profissionais, independentemente da unidade ou função, tivessem acesso às mesmas informações e experiências.

A solução de um novo canal que permitia suprir essa necessidade surgiu em 2022, tendo como maior obstáculo a conexão e integração do público operacional, que representava mais de 80% dos colaboradores da empresa, espalhados por 38 unidades pelo Brasil na época. Partindo do ponto em que os canais de comunicação incluíam o e-mail, WhatsApp, Intranet e murais corporativos físicos, a falta do alcance da Comunicação Interna continuava sendo um desafio relevante em 2024, citado por 50,5% das empresas na pesquisa realizada pela Progic (2024). Então, o Multi+ surgiu como o novo canal para integrar a comunicação interna da empresa com os serviços de RH.

Para a coleta de dados, foram extraídos relatórios do aplicativo que refletem o período de 01/01/2024 a 31/12/2024. Período em que o Multi+, aplicativo do Multilover (como os colaboradores da Multilog são chamados) estava em seu segundo ano de sustentação e conseguiu uma **adesão de 90%**, com o total de **2225 colaboradores** conectados ao aplicativo em 2024.

3. DESENVOLVIMENTO

O Multi+ nasceu para contribuir de forma prática e direta com a jornada do colaborador dentro da Multilog. Inicialmente, surgiu com o objetivo de fazer com que a empresa se comunicasse de forma eficaz com seus colaboradores, algo que a pesquisa CI Trends, realizada pela PROGIC (2024), evidenciou como uma dificuldade para 84% das empresas. Mas ao analisar o mercado, foram observados outros potenciais da atuação do aplicativo, para se tornar algo além de um canal de comunicação, uma ferramenta que facilitasse a vivência e experiência do colaborador na Multilog.

E o resultado foi um aplicativo que permite a exploração de oportunidades de promoção da cultura (CURVELLO, 2012), da interação entre os colaboradores e com a organização, facilitação de processos do time de Gente (RH) e do acesso dos colaboradores aos serviços de RH. Para a Multilog, o cuidado com as pessoas e a excelência nas atividades são valores organizacionais expressos em todas as atividades, atitudes, cultura organizacional e atividades diárias. Portanto, prezar pelo bem-estar e manutenção dos talentos, com esses processos integrados em um só lugar, faz parte do dia a dia da Multilog.

Com a implementação do Multi+, o colaborador, a partir da integração (ou processo de onboarding) (ANEXO 1), já tem acesso à todas as funcionalidades do aplicativo, garantindo que ele esteja integrado e conectado com a empresa desde o seu primeiro dia até o momento de seu desligamento.

Para a implementação do Multi+, as seguintes etapas foram percorridas:

Benchmarking e pesquisa: a primeira etapa foi uma pesquisa de fornecedores.

Por meio de indicações e buscas, foi possível contatar alguns fornecedores.

Depois de realizar reuniões para analisar questões como a integração entre sistemas, treinamentos, habilitações necessárias, funcionalidades, política comercial, segurança das informações, investimentos, entre outros itens, a empresa Joinin foi a escolhida.

Integração e homologação: o processo de integração envolveu as equipes de TI (Tecnologia da Informação) da Joinin e da Multilog, que durou aproximadamente dois meses. Neste período, o contrato foi formalizado, como também os times de TI trabalharam na integração do Joinin com o Senior, sistema de administração de pessoal utilizado pela Multilog.

Treinamentos: Para garantir que a Multilog estivesse ciente de todas as funcionalidades e conseguisse implementar a ferramenta de forma completa, foram realizados treinamentos com os times de Comunicação Interna (CI) e Gente. Dessa forma, a equipe de CI assumiu o papel de administradora do aplicativo na empresa, enquanto o time de Gente, especificamente Adm. de Pessoal e Benefícios assumiram a responsabilidade de atender os chamados realizados pelos colaboradores.

Divulgação: a área de Comunicação Interna realizou uma campanha de divulgação do Multi+, destacando as ferramentas e benefícios para o colaborador. A veiculação foi feita por meio do WhatsApp, E-mail marketing e murais nas unidades operacionais (ANEXO 2).

Para atender o colaborador, o aplicativo reúne as seguintes funcionalidades e espaços:

Perfil: o colaborador possui uma aba, que pode ser customizada. Nela, aparecem o nome, cargo, foto de perfil, publicações e comentários que tenha feito (ANEXO 3).

Postagens: os colaboradores podem realizar postagens, como um *feed* de rede social, que são moderados pelo time de Comunicação Interna e publicadas em espaços dedicados para isso. As comunicações realizadas pela Comunicação Interna podem ser realizadas de forma segmentada, de qualquer forma necessária, como por lideranças, unidades, cidades e times (ANEXO 4). Esta é uma funcionalidade que garante experiência única e promoção de uma cultura inclusiva e participativa.

Material institucionais e sites úteis: o aplicativo centraliza, além de comunicados e novidades, materiais institucionais para o uso dos colaboradores, reunindo também links e sites úteis para o dia a dia como um Multilover (ANEXO 5).

Conexão Multilover: este é um espaço dedicado para as postagens de colaboradores, que acabam falando das suas rotinas, comentando e curtindo postagens dos colegas, promovendo a integração e trocas entre os times (ANEXO 6).

Chat: os colaboradores têm acesso a um chat com todos os outros colaboradores da organização, facilitando a comunicação entre eles, como também a oportunidade de desejar feliz aniversário e parabenizar os colegas por conquistas (ANEXO 7).

Meu RH – dentro do “Meu RH” (ANEXO 8), o colaborador consegue encontrar na palma da mão alguns documentos e informações que ele normalmente iria

procurar fisicamente com o apoio do time de Gente na unidade. Dentro do aplicativo, ele consegue acesso a:

Folhas: o colaborador possui acesso ao demonstrativo do 13º salário, P.P.R. (Programa de Participação nos Lucros) e à folha de pagamento, de forma simples e rápida (ANEXO 9).

Ponto: na ferramenta de ponto, o colaborador tem acesso à apuração do ponto, ao seu banco de horas e ao cartão ponto. Com essa facilidade de acesso, ele pode acompanhar o seu horário e garantir que não tenha nenhum erro (ANEXO 10).

Férias: os documentos das férias, como avisos, recibos e saldo estão disponíveis para consulta do colaborador, sem que ele precise solicitar ao time de Gente. A assinatura do aviso de férias também é realizada de forma exclusiva pelo Multi+ (ANEXO 11).

Declarações: aqui, o colaborador tem acesso à declaração de informe de rendimentos e declaração do vínculo empregatício, de modo simples e fácil (ANEXO 12).

Bolsa de Estudos: no segundo semestre de 2024, o Programa de Bolsa de Estudos da Multilog foi implementado pelo Multi+ em sua reformulação, visando a otimização para o ano de 2025. Ali, os colaboradores conseguem se candidatar e fornecer informações sobre as bolsas de estudos, criando um fluxo e concentrando todos os recibos em um só lugar, facilitando o controle do time de Talentos (ANEXO 13).

Atendimentos – os atendimentos do time de Gente foram centralizados no Multi+, eliminando a necessidade de o colaborador ter que acionar o time para tirar dúvidas ou realizar solicitações (ANEXO 14).

Benefícios: entre os atendimentos de benefícios, os colaboradores podem solicitar alterações, inclusões e exclusões dos benefícios de fretado, vale alimentação, estacionamento, plano de saúde, plano odontológico, vale transporte, reembolso de medicamentos, alimentação primeira infância e seguro de vida diretamente pelo aplicativo.

Folha de pagamento: com o atendimento da folha de pagamento, o colaborador consegue solicitar para o time de Adm. de Pessoal a atualização da foto no sistema Senior, a inclusão da certidão de óbito de algum parente, inclusão de dependentes, reset de senha do painel de gestão e tirar dúvidas sobre a sua folha de pagamento (ANEXO 15).

Atestado médico: para que os colaboradores não precisem se deslocar para entregar os atestados médicos nas unidades, eles podem enviar os seus atestados diretamente pelo Multi+, para que o time de Saúde consiga lançar no sistema (ANEXO 16).

Calendário: o colaborador consegue, via Multi+, ter acesso às principais datas comemorativas da organização, bem como principais eventos relacionados a temas diversos, que possuam interlocução com o tipo de negócio da Multilog e ações internas (ANEXO 17).

Cardápios: com essa funcionalidade, os colaboradores conseguem a proposta de cardápio da semana das unidades da Multilog que possuem restaurantes. O time de Gente de cada unidade realiza a inclusão do cardápio, e após a refeição,

os colaboradores conseguem dar notas e enviar comentários sobre a comida, possibilitando a melhora da satisfação do colaborador e os processos contínuos de melhoria (ANEXO 18).

Contratos: com a funcionalidade de contratos, os colaboradores conseguem assinar documentos, termos e materiais para assinatura e aceite. Dessa forma, eles não precisam assinar de maneira presencial, evitando grandes deslocamentos e permitindo que vários times, como o RTS, Compliance e Jurídico possam enviar contratos e termos para a assinatura dos colaboradores de forma simples (ANEXO 19).

Enquetes e Pesquisas: com essas ferramentas, é possível enviar pesquisas e enquetes que permitem que todos os colaboradores respondam, ou segmentadas da maneira necessária, para obter informações e respostas que podem direcionar a tomada de decisões, visando a satisfação do Multilover (ANEXO 20).

Hora da Notícia: além das postagens pontuais, os colaboradores podem se atualizar sobre os acontecimentos da Multilog por meio da revista digital e semanal Hora da Notícia, que reúne projetos, avanços, melhorias e informações da Multilog em um só informativo (ANEXO 21).

Aniversários: existe também uma funcionalidade onde todos os colaboradores têm acesso às datas de aniversário dos colegas e também o ciclo do tempo de casa deles, permitindo que eles possam trocar mensagens de felicitações, gerando empatia, reconhecimento e engajamento dos times (ANEXO 22).

4. ORÇAMENTO

Recursos financeiros: a implantação inicial do Multi+ teve um investimento de R\$ 25.000,00, com a possibilidade de até 3 mil colaboradores utilizarem o aplicativo. Após o valor de implantação, o valor da mensalidade era de R\$ 5.850,00 no primeiro ano (2023), com o reajuste para R\$ 6.394,01 no segundo ano (2024), totalizando, até o final do ano de 2024, o valor de R\$ 171.928,12 investidos no aplicativo do colaborador da Multilog. De acordo com a pesquisa realizada pela PROGIC (2024), o canal de comunicação interna que mais receberia investimento em 2024 seria a Rede Social Corporativa (10% das respostas).

Recursos humanos: cerca de 50 colaboradores foram envolvidos diretamente na construção e implementação da plataforma, contabilizando o time fornecedor e os colaboradores dos times de Comunicação Interna, Gente, Tecnologia da Informação, Cultura e outros. O ano de 2024 terminou com 57 colaboradores que realizavam a manutenção e disponibilizavam recursos para a empresa, atendendo chamados e estavam divididos da seguinte forma:

- **Administradores:** 4 colaboradores
- **Administradores – Bolsa de Estudos:** 5 colaboradores
- **Atendentes – Benefícios:** 4 colaboradores
- **Atendentes – Adm. de Pessoal e Folha de Pagamento:** 4 colaboradores
- **Atendentes – Atestados Médicos:** 5 colaboradores
- **Reset de senhas:** 34 colaboradores do time de Gente

Parcerias com outras organizações: a plataforma Joinin e o sistema Senior foram os principais envolvidos na implementação da plataforma. Durante o ano de 2024, o time de Comunicação Interna realizou benchmarkings com a empresa Portonave sobre o aplicativo (ANEXO 23).

5. PRINCIPAIS RESULTADOS

No ano de 2024, o Multi+ contou com os seguintes resultados que refletem o uso dos colaboradores durante a sua jornada na companhia:

Colaboradores conectados ao aplicativo: Por fazer parte da jornada do Multilover, é fundamental que os colaboradores estejam conectados, para que possam ter acesso aos comunicados e serviços de RH, sem precisar se locomover ou aguardar o seu atendimento presencial. Dessa forma, no ano de 2024, **90%** dos colaboradores da empresa (representando um total de **2.225 colaboradores**) estavam conectados, acessando e usufruindo do aplicativo de diferentes maneiras.

Acessos ao aplicativo: O acesso é definido com os usuários que entram no aplicativo e o utilizam para alguma função, seja rolar pelo feed ou quaisquer outras ferramentas listadas. Os acessos em 2024 apresentaram um aumento de **44%** em relação ao ano de 2023, evidenciando a procura por parte dos colaboradores para o uso das ferramentas que facilitam o dia a dia, demonstrado no gráfico anexo (ANEXO 24).

Engajamento dos colaboradores: o engajamento dos colaboradores com o aplicativo é a maneira com que conseguimos entender o quanto eles estão comprometidos e o quanto o Multi+ faz parte da jornada deles na Multilog.

Durante o ano de 2023, a taxa de engajamento foi de **1302%**, conforme cálculo descrito na seção “Engajamento dos colaboradores” do item **6. Avaliação**. No ano de 2024, com o auxílio de campanhas, ações e publicações, a taxa de engajamento alcançou o número de **1707%**, representando um **aumento de 31%**, evidenciado no gráfico anexo (ANEXO 25).

Publicações: a publicação no Multi+ é um meio direto de comunicação com os colaboradores, que como qualquer outro meio de comunicação, precisa ser utilizado de maneira estratégica. Com esse entendimento, é perceptível que menos publicações foram feitas pelo Multi+, com o número de 393, em comparação com as 432 publicações no ano de 2023. Mas ao cruzar com os dados de curtidas e comentários com o número de publicações de cada ano, o resultado é uma média de **28,92** para 2023 e de **35,51** para 2024. O aumento de **22%** de interações nas postagens, indica a assertividade que está sendo desenvolvida na comunicação com o colaborador.

Para além dessa métrica, em 2024, os colaboradores realizaram 94 publicações no espaço “Conexão Multilover”, que foi liberado no mesmo ano para uso, com o objetivo de aumentar a conexão e engajamento entre eles, conforme demonstrado no gráfico anexo (ANEXO 26).

Contratos: a funcionalidade que facilita a coleta da assinatura dos colaboradores se torna essencial no contexto da Multilog, que está distribuída por 5 estados do Brasil, com mais de 30 unidades. Dessa forma, a ferramenta de contratos consegue reunir os termos de assinatura no aplicativo. No ano de 2024, o aplicativo contava com 14 contratos disponíveis para assinatura e mais de **10.380 documentos** assinados pelos colaboradores, dispensando o trabalho

de coletar cada assinatura e também o uso de papel nesse processo, contribuindo com a Jornada Sustentável da organização.

Atendimentos/chamados: os atendimentos realizados por meio do Multi+ permitem que os colaboradores tenham acesso a atendimentos do time de Gente, sem ter que se locomover ou aguardar. Ao abrir o atendimento, ele já é direcionado para um agente, que é responsável por garantir que o colaborador tenha a sua necessidade suprida. No ano de 2024, a busca pelos atendimentos cresceu consideravelmente por parte dos colaboradores, com um **aumento de 115%** em relação ao ano anterior.

Por categorias, os atendimentos de benefícios **augmentaram em 22%**, já os de folha de pagamento tiveram um **crescimento de 315%**, evidenciando a importância do aplicativo para os colaboradores, que conseguem tirar as suas dúvidas, inclusões, exclusões e relataram algum problema diretamente para os times de Benefício e Adm. de Pessoal, demonstrado no gráfico do Anexo 27.

Atestados: No ano de 2024, **todos os atestados foram enviados para o time de Saúde por meio do Multi+**. A digitalização desse processo teve início em 2023, com testes-piloto em unidades específicas e em 2024, todos os colaboradores tiveram que realizar o envio desses documentos pelo Multi+. Os ganhos com essa digitalização incluem a agilidade e garantia de que os colaboradores não seriam prejudicados, pela facilidade de não precisarem se locomover para realizar a entrega. No total, foram **936 atestados lançados**

6. AVALIAÇÃO

Para a coleta dos dados primários, foram extraídos relatórios fornecidos pelo aplicativo Joinin e a relação de colaboradores da Multilog, fornecida pelo sistema

Senior. Para a construção de um pensamento analítico, foram utilizados livros e teóricos que estudam o campo de marketing digital, comunicação e RH, que estão referenciados no item 11. Bibliografia.

Colaboradores conectados: a mensuração de colaboradores conectados ao aplicativo representa a adesão e o alcance da comunicação, sendo relacionada ao conceito de “penetração do canal”, utilizado em mídia, dessa vez associada ao aplicativo corporativo como forma de mídia. Segundo Chiavenato (2014), a eficácia da comunicação interna e o engajamento dos colaboradores estão diretamente associados ao acesso prático e facilitado a informações institucionais. Além disso, Rezende e Abreu (2011) destacam que sistemas de informação bem estruturados são capazes de transformar a rotina organizacional, promovendo maior conectividade entre empresa e colaborador.

Acessos ao aplicativo: O aumento de 44% nos acessos ao aplicativo em 2024, em relação a 2023, reflete o crescimento da procura espontânea por parte dos colaboradores em utilizar a ferramenta em seu cotidiano. A métrica de acesso, embora quantitativa, é um indicativo relevante da frequência de uso e da percepção de utilidade da solução digital. Gabriel (2010) afirma que o comportamento do usuário em plataformas digitais é um indicativo do valor percebido, sendo necessário mensurar não apenas o acesso, mas também sua constância e objetivos. Já Davenport (2013) ressalta que o uso sistemático de dados de acesso permite identificar padrões de engajamento e oportunidades de aprimoramento da experiência digital.

Engajamento dos colaboradores: a métrica de engajamento utilizada nesta análise é inspirada em práticas consolidadas de mensuração digital (Gabriel, 2010; Telles, 2011), sendo adaptada ao contexto de um aplicativo corporativo

interno. Como destaca Chiavenato (2014), o engajamento dos colaboradores está diretamente ligado à eficácia da comunicação interna e ao desempenho organizacional, o que justifica a necessidade de acompanhar indicadores de uso e interação.

Para calcular o engajamento, foi utilizado o seguinte cálculo:

$$[(\text{Curtidas} + \text{Comentários} + \text{Acessos}) / (\text{Colaboradores que usam o app})] \times 100$$

O resultado pode ser interpretado como uma “interação a cada 100 colaboradores”, dessa forma o alcance de uma taxa de 1703%, simboliza 17 interações para cada colaborador ativo no aplicativo.

Publicações: A métrica de interações por publicação, defendida por Gabriel (2010) como uma ferramenta para mensurar a qualidade do conteúdo, permite analisar a efetividade da mensagem transmitida. Castells (1999) aponta que, em uma sociedade em rede, a comunicação horizontal e interativa ganha protagonismo sobre a comunicação meramente informativa. Assim, o aumento na taxa de resposta por publicação indica um conteúdo mais alinhado com os interesses e necessidades dos colaboradores. A estruturação de um canal como o “Conexão Multilover”, que permite que os colaboradores façam as suas publicações está relacionada diretamente aos conceitos de Kunsch (2003), que ressalta a importância da comunicação participativa como ferramenta de fortalecimento da cultura corporativa.

Contratos: a substituição do processo físico pelo digital promove agilidade, economia e sustentabilidade. Segundo Terra (2000), a tecnologia da informação aplicada à gestão de conhecimento operacional permite maior eficiência e confiabilidade nos processos internos. Além disso, Davenport e Prusak (1998)

destacam que a digitalização de rotinas repetitivas libera tempo e recursos para ações mais estratégicas dentro da empresa.

Atendimentos/chamados: a transformação do atendimento presencial para digital é compatível com os princípios da gestão do conhecimento e da otimização de recursos humanos. Como apontam Rezende e Abreu (2011), sistemas digitais ampliam o alcance das áreas administrativas e aumentam a velocidade de resposta organizacional. Já Davenport (2013) enfatiza que o uso eficiente de dados de atendimento pode gerar insights para melhorias contínuas nos serviços de RH.

Atestados: a obrigatoriedade do envio digital, implementada após testes em 2023, garantiu agilidade, rastreabilidade e redução de deslocamentos desnecessários. Para Chiavenato (2014), o RH moderno deve atuar como facilitador de experiências que valorizem o tempo e a saúde do colaborador. Castells (1999) também ressalta que a digitalização de processos administrativos é parte da lógica das redes informacionais que caracterizam a nova organização do trabalho no século XXI.

7. APLICABILIDADE

O aplicativo corporativo Multi+ contribui diretamente para a geração de valor na jornada do colaborador, otimizando processos, promovendo a comunicação e fortalecendo o vínculo entre os colaboradores e a empresa. Integrando funcionalidades como acesso à informação, envio de atestados, assinatura de contratos e abertura de chamados, o aplicativo representa uma solução prática

e acessível, que elimina burocracia e estimula o engajamento de todos os colaboradores da Multilog, em todas as unidades espalhadas pelo Brasil.

Ao analisar os dados do Multi+, é possível tomar decisões mais assertivas a longo prazo, contribuindo com a eficiência das áreas de Gente e Comunicação Interna, reforçando o papel da tecnologia como aliada na gestão de pessoas e impulsionadora de uma cultura organizacional inclusiva e participativa (MENAM, 2010).

E ao gerar valor para a jornada do colaborador, permitindo que todos tenham acesso às informações e recursos, independentemente de cargos e posições geográficas, a equidade de acesso e valorização do capital humano são reforçadas, trazendo benefícios também para a alta gestão, clientes e demais stakeholders.

8. SUSTENTABILIDADE

Para a **sustentação e evolução do Multi+**, existiram algumas ações durante o ano de 2024.

Logo no início do ano, foi realizada a campanha que comemorava um ano de Multi+, com comunicados e interações e premiações, por meio do aplicativo. Para o sorteio, os colaboradores foram solicitados a comentarem o que mais gostam no Multi+, com os 13 primeiros comentários sendo premiados (ANEXO 28). Ainda no início do ano, foi promovida uma gamificação para que os colaboradores tentassem acertar a mudança do novo ícone do aplicativo, com um sorteio e brindes (ANEXO 29).

Pela primeira vez, em outubro/2024, o Programa de Bolsa de Estudos foi realizado integralmente por meio do Multi+, onde os colaboradores puderam se inscrever para participar do processo de concessão de bolsas de estudos no ano de 2025 (ANEXO 30). Essa ferramenta também foi adicionada para garantir ainda mais facilidade tanto aos colaboradores, que precisaram apenas preencher algumas informações para serem elegíveis ao programa, quanto para o time de Talentos, que conseguiu reunir tudo em um só lugar e facilitar o envio dos candidatos para o comitê.

Outras campanhas ao longo do ano incentivaram que os colaboradores utilizassem o aplicativo, publicando fotos, como o Dia das Mulheres (ANEXO 31), Dia do Amigo (ANEXO 32) e Dia do Trabalhador (ANEXO 33). Ao incentivar o uso por meio de campanhas, quem não utilizava o aplicativo poderia conhecer as utilidades e ferramentas, fazendo o uso delas.

9. CONCLUSÃO

Analisar os dados do Multi+ em 2024, seu segundo ano de sustentação, permitiu comparabilidade e constatar a importância da tecnologia como ferramenta estratégica na jornada do colaborador. Os indicadores demonstraram não apenas um alto índice de adesão ao aplicativo (90%), mas também um aumento expressivo no número de acessos (+44%) e na taxa de engajamento (+31%), evidenciando a consolidação do Multi+ como um canal relevante de comunicação e serviço dentro da organização.

O aplicativo se tornou, nesses dois anos, não apenas uma ferramenta ou um canal de comunicação que facilita o trabalho dos times de Gente e Comunicação

Interna, mas sim um elemento fundamental na jornada do colaborador da Multilog, de qualquer nível hierárquico e qualquer unidade em que esteja

10. BREVE APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Localizada em Santa Catarina, a cidade de Itajaí destaca-se como um importante polo logístico no Brasil e é o lar da Multilog desde sua inauguração em 1984. Fundada por Cesar Bastos Gomes, um renomado empreendedor catarinense, a empresa iniciou suas operações com um armazém de açúcar e logo expandiu suas atividades para atender às demandas logísticas da indústria.

Nos anos seguintes, a Multilog cresceu significativamente, tanto organicamente quanto por meio de aquisições estratégicas, consolidando sua posição como um dos principais players do setor. A partir dos anos 2000, a empresa testemunhou um notável aumento em suas operações, impulsionado pelo forte crescimento e pela busca de sinergias com negócios adquiridos.

Hoje, a Multilog é uma referência no segmento de operações logísticas, oferecendo soluções integradas em armazéns alfandegados, centros de distribuição, transporte e portos secos de fronteiras. Com uma equipe de 2,5 mil profissionais distribuídos em mais de 40 unidades estrategicamente localizadas nas regiões Sul, Sudeste e Nordeste do Brasil.

A empresa oferece soluções integradas e customizadas em logística, incluindo armazenagem (com destaque para o maior Armazém Químico do Brasil em Itajaí/SC), gestão de transportes, operações portuárias e serviços em portos secos e unidades de fronteira. Com 36 unidades e escritórios nas regiões Sul, Sudeste e Nordeste, e um quadro de mais de 2.500 colaboradores, a Multilog se

destaca pela inovação, tecnologia e pelo compromisso com a excelência operacional e a sustentabilidade.

A companhia adota práticas de governança corporativa sólidas e está comprometida com os princípios ESG, sendo signatária do Pacto Global da ONU. Seu modelo de negócio visa não apenas o crescimento econômico, evidenciado pelo faturamento recorde em 2024, mas também a geração de valor para seus stakeholders e o desenvolvimento sustentável das comunidades onde atua, como demonstrado por suas iniciativas de Investimento Social Privado e seu reconhecimento contínuo como um Great Place to Work (GPTW).

11. BIBLIOGRAFIA

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. Brasília, 2012 Disponível em <http://www.acaocomunicativa.pro.br/Livro/LivroComIntCultOrg2012-EBook.pdf>> Acesso em 11 jun. 2025.

DAVENPORT, Thomas H. **Big Data: como extrair volume, variedade, velocidade e valor da avalanche de informação cotidiana**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

GABRIEL, Martha. **Marketing na era digital**: conceitos, plataformas e estratégias. 2. ed. São Paulo: Novatec, 2010.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

MENAN, Marcela Grubisich. **A importância da comunicação interna nas organizações**. INESUL, 2010. Disponível em <https://www.inesul.edu.br/revista/arquivos/arg-idvol_9_1287601209.pdf> : Acesso em 20 mai. 2025.

PROGIC. **Pesquisa Comunicação Interna**, Trends 2024. Pesquisa Nacional sobre comunicação interna. 2024. Disponível em <https://endomarketing.tv/materiais-educativos/pesquisa-ci-trends-2024/?utm_source=site&utm_medium=menu> Acesso em 14 mai. 2025.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline Fernandes de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

TELLES, André. **O marketing digital na prática**. São Paulo: Novatec, 2011.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

12. ANEXOS

ANEXO 1 – APP MULTI + NO PROCESSO DE ONBOARDING

Multi+: o app do Multilover

Com o Multi+, você tem acesso a:

- Comunicação Interna
- Material institucional e sites úteis
- Atendimentos do RH
- Folhas
- Ponto
- Férias
- Declarações
- Bolsa de Estudos
- Contratos
- Enquetes e pesquisas

Multi+

Baixe o aplicativo:

Apple: 

Android: 

No seu primeiro acesso, utilize as seguintes credenciais:

- **Usuário:** seu CPF sem pontos
- **Senha:** Primeiro nome com letra maiúscula + @ + Data de nascimento sem traços. (ex: Pedro@16091998)


ANEXO 2 – COMUNICAÇÃO SOBRE COMO ACESSAR O APP MULTI

MULTI + | Quer ficar por dentro de tudo que rola na Multilog?

Comunicação Interna
Para: Comunicação Interna

Responder Responder a Todos Encaminhar

qui 02/02/2023 13:45



ANEXO 3 – PÁGINA DE PERFIL NO APP MULTI+



ANEXO 4 – PÁGINA INICIAL MULTI+



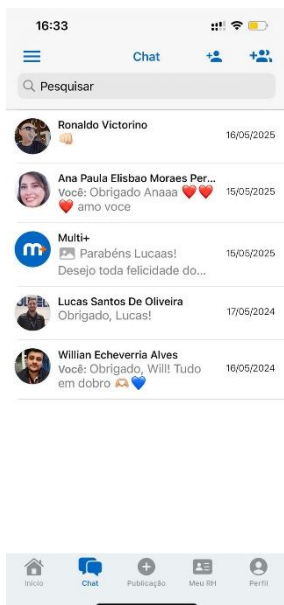
ANEXO 5 – SITES ÚTEIS E MATERIAIS INSTITUCIONAIS NO APP MULTI+



ANEXO 6 – PÁGINA CONEXÃO MULTILOVER NO APP MULTI+



ANEXO 7 – CHAT NO APP MULTI+



ANEXO 8 – PÁGINA “MEU RH” NO APP MULTI+



ANEXO 9 – FOLHA DE PAGAMENTO NO APP



ANEXO 10 – PONTO NO APP MULTI+



ANEXO 11 – FÉRIAS NO APP



ANEXO 12 – DECLARAÇÕES



ANEXO 13 – BOLSA DE ESTUDOS E DOCUMENTAÇÕES



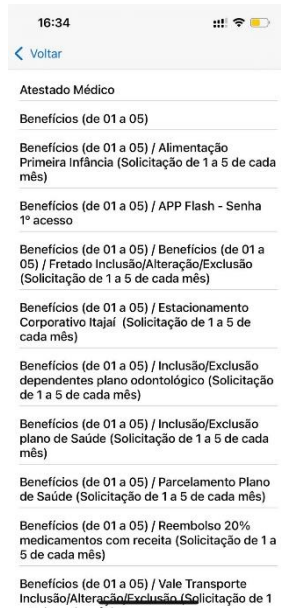
ANEXO 14 – ATENDIMENTOS NO APP MULTI+



ANEXO 15 – FOLHA DE PAGAMENTO



ANEXO 16 – ATESTADO MÉDICO



ANEXO 17 – CALENDÁRIO



ANEXO 18 – CARDÁPIO RESTAURANTES

Jantar das 18:00 até 20:00 Adicionar pratos (jantar)

| Nome | Contém apiclar | Contém lactose | Contém glúten | |
|-------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| Frango ao Molho Açafrão | Sim | Não | Sim | 🚫 |
| Carne Moída com Molho | Não | Não | Não | 🚫 |
| Ovo Mexido | Sim | Não | Sim | 🚫 |
| Macarrão com Ervilhas | Sim | Não | Sim | 🚫 |
| Abobora Paulista Assada | Não | Não | Não | 🚫 |
| Sopa Húngara s/ Carne | Sim | Não | Sim | 🚫 |
| Arroz | Sim | Sim | Sim | 🚫 |
| Feijão | Não | Não | Não | 🚫 |
| Saladas | Sim | Não | Sim | 🚫 |

ANEXO 19 – CONTRATOS



ANEXO 20 – ENQUETES E PESQUISAS



ANEXO 21 – HORA DA NOTÍCIA



ANEXO 22 – PÁGINA DE ANIVERSÁRIOS NO APP MULTI+



ANEXO 23 – BENCH PORTONAVE



ANEXO 24 – COMPARATIVO DE ACESSOS 2023/2024

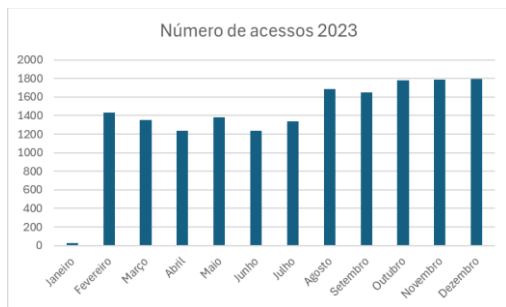


Figura 1 – gráfico do número de acessos ao Multi+ em 2023

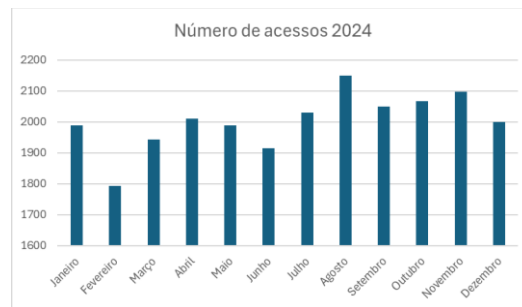


Figura 2 – gráfico do número de acessos ao Multi+ em 2024

ANEXO 25 – ENGAJAMENTO NO APP MULTI+

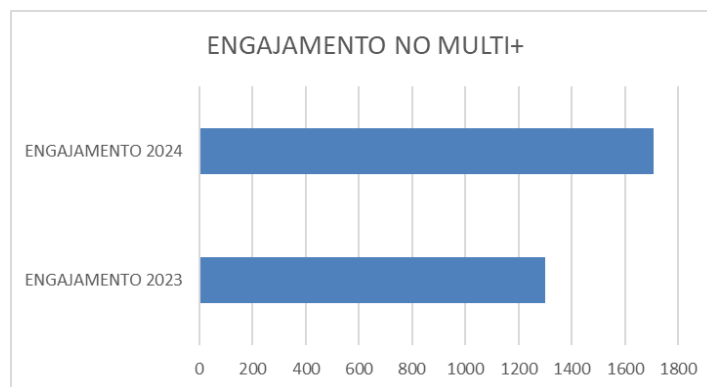


Figura 3 – gráfico de porcentagem de taxa de engajamento no Multi+

ANEXO 26 – PUBLICAÇÕES E INTERAÇÃO

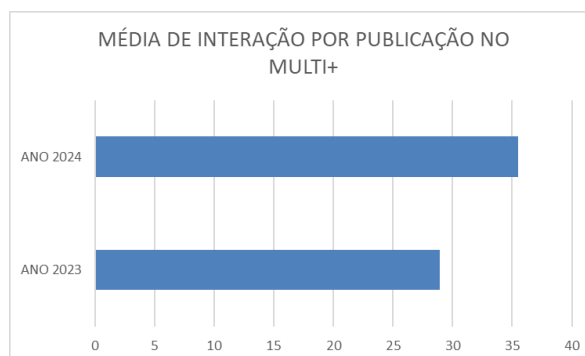


Figura 4 – gráfico que indica a média de interação por publicação no Multi+

ANEXO 27 – ATENDIMENTOS

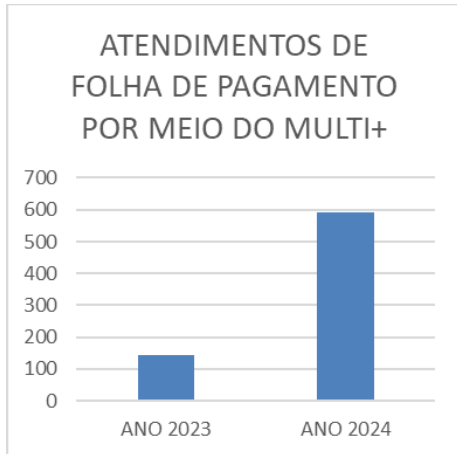


Figura 5 – gráfico de atendimentos de folha de pagamento por meio do Multi+

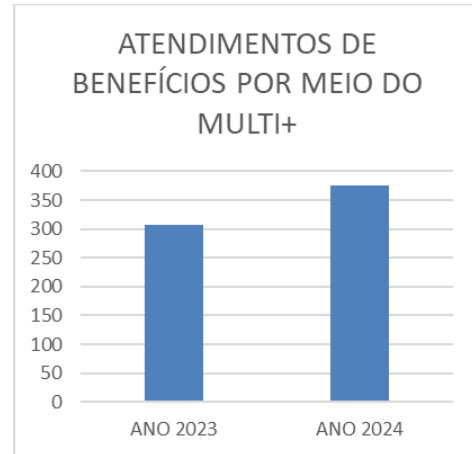


Figura 6 – gráfico de atendimentos de benefício por meio do Multi+

ANEXO 28 – COMEMORAÇÃO 01 ANO APP MULTI+



ANEXO 29 – SORTEIO COMEMORATIVO



ANEXO 30 – PROGRAMA BOLSA DE ESTUDOS

Bolsa de estudos > Editar

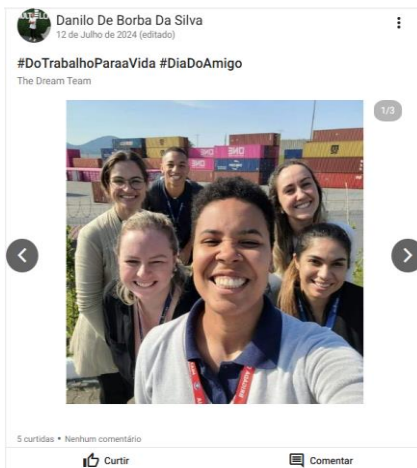
Dados Configurações Conf. de comprovantes Candidatos Contratos gerados GP Comprovantes recebidos Transfêrencias

| Colaborador | Observação de análise | Situação | |
|------------------------------------|-----------------------|----------|--------|
| Kellton De Magalhães | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Kelli Aparecida Da Cruz | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Eduardo De Souza Da Silva | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Everton Rodrigues | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Tatiza Fernanda Alencar Dos Santos | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Flávia Luana Pereira De Oliveira | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Luzi Gustavo De Souza | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Isabella Guedes Bitarans Silva | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Letícia Pimentel Alves | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Pedro Franco Chagas Brito | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Diego Paulo Da Silva Cruz | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Francis Moreira | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Lidía Ana Florido Valentim | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |
| Wilson Cerqueira De Almeida | Aprovado | Aprovado | 👤 ✕ 🗑️ |

ANEXO 31 – AÇÃO DIA DA MULHER NO APP MULTI+



ANEXO 32 – AÇÃO DIA DO AMIGO NO APP MULTI+



ANEXO 33 – AÇÃO DIA DO TRABALHADOR NO APP MULTI+

