

PAC – Projeto aplicado à Comunidade

Administração

2024/1



P962 FACULDADE DE MINAS- FAMINAS BH
Projeto Aplicado à Comunidade- PAC: curso de administração. /
Lousanne Cavalcanti Barros Resende (org.); Flávio Lúcio dos
Santos (coord.). Belo Horizonte: FAMINAS, 2023.
64 p.

ISBN: 978-65-88341-05-6

1. PAC- Projeto Aplicado à Comunidade. 2. Administração. 3.
Ensino superior. I. Resende, Lousanne Cavalcanti Barros (org.).
II. Santos, Flávio Lúcio dos (org.). III. Título.

CDD 658

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Integrado de Biblioteca FAMINAS

Para citar este documento:

RESENDE, Lousanne Cavalcanti Barros (org.); Santos, Flávio Lúcio dos (coord.). **Projeto Aplicado à Comunidade- PAC**: curso de administração. Belo Horizonte: FAMINAS, 2023. 64 p. Disponível em: <https://bibliotecadigital.faminas.edu.br>. Acesso em:

Coordenador dos cursos de Gestão- (Administração e Ciências Contábeis)

Prof. Flávio Lúcio dos Santos

Organizado por

Profa. Lousanne Cavalcanti Barros Resende

Sumário

05

INTRODUÇÃO

07

OTIMIZAÇÃO FINANCEIRA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FACILIDADES

Alice Luiza Silva Moreira; Amanda Luiza de Moraes Silva; Ariane Alves Correa; Esabella Colmaro Araújo; Larissa Arielly Moreira; Maria Eduarda Vercesi da Silva Santos

14

CONTROLE DE ACESSO DE ESTUDANTES: um estudo no núcleo de Práticas Jurídicas da FAMINAS BH

Matheus Augusto Oliveira; Nair Rosa da Silva; Rafael da Silveira Farias; Thaynara da Conceição

22

GESTÃO DE TAREFAS: uma solução inovadora para a equipe da Gade Solution no quesito de organização e eficiência

Camille Lorraine da Silva Marques; Guilherme Silva Figueiredo; Naisson Santos Lima; Rodrigo de Oliveira Pedrosa; Maura Eduarda Gonçalves Moreira

27

ESTRATÉGIAS DE ESTOQUE: como a curva ABC pode beneficiar lojas no ramo Agropecuário

Ana Clara Tomé de O. Cunha; Anna Karolina S. Martins; Bruna Rebeca A. Costa; Ester Naira C. Silva; Marcelo Augusto N. de Fatima Luz; Roberta Eduarda R. Freitas; Victor Hugo S. Dias

34

ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL: um estudo na Fábrica de Pirulitos Fumy

Bernardo Borba de Eszende; Bernardo Ferreira Tavares; Fernanda Oliveira Silva; Henrique Feringotti K. Diniz; Kaio Alexander G. Andrade; Lucas Gabriel de O. Souza; Samoni Dias de Matos Albino; Tainá Rodrigues G. Melo

38

ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE ESTOQUE: um estudo na Empresa Multiplix

Ana Flávia Bernardo Fernandes; Ana Flávia Reis Cândido; Gabriel Antônio Gonçalves de Souza; Maria Eduarda Martins de Souza; Miguel Magno Lima Thomaz Teixeira; Rafael Mendes Serrano; Renan La Marca Gual; Tomás Sousa Lara Ribeiro

43

IMPACTO DA FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE LOGÍSTICA E PRODUÇÃO NA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Alessandra Ferreira da Silva; Aline Cristhian de Lima Silva; Ana Flávia da Cruz Freitas; Fernando Dias dos Santos; Julia Cristina Santos Diaz Galvano; Lucas Rocha Dias; Thales Emanuel Lopes

08

O PODER DA PERSONALIZAÇÃO: adaptando o serviço para encantar o cliente

Amanda Braga Pereira Dias; Ana Clara Simões; Arthur Augusto Ramos da Silva; Julia Figueiredo Santos; Leticia Oliveira Silveira; Lucas Barbosa Roscoe Portugal



INTRODUÇÃO

A metodologia de problematização é um enfoque pedagógico que busca promover o aprendizado através da identificação e análise de problemas reais e significativos para os alunos. Essa metodologia se baseia na ideia de que a educação deve ser um processo ativo e reflexivo, onde os estudantes não são meros receptores passivos de informações, mas participantes ativos na construção do conhecimento.

É possível destacar cinco principais características da metodologia de Problematização. Em primeiro lugar, a aprendizagem começa com a identificação de problemas concretos e relevantes para os estudantes. Esses problemas podem estar relacionados ao contexto social, econômico, ambiental ou cultural em que os alunos estão inseridos. Em segundo lugar, os estudantes são incentivados a refletir criticamente sobre os problemas identificados, questionando suas causas, consequências e possíveis soluções. Esse processo estimula o desenvolvimento do pensamento crítico e da capacidade analítica. Em terceiro lugar, essa metodologia de problematização geralmente envolve a integração de diferentes disciplinas, permitindo uma compreensão mais ampla e profunda dos problemas. Essa abordagem interdisciplinar enriquece o aprendizado e facilita a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos. Em quarto lugar, os estudantes são protagonistas do seu processo de aprendizagem. Eles são incentivados a investigar, discutir, propor soluções e tomar decisões, desenvolvendo autonomia e responsabilidade. Por fim, essa metodologia valoriza o trabalho em grupo, promovendo a colaboração e o intercâmbio de ideias entre os estudantes. Isso fortalece as habilidades de comunicação e cooperação.

Observa-se, dessa forma, que a metodologia de problematização representa uma abordagem educativa transformadora, que vai além da simples transmissão de conhecimentos. Ao colocar os alunos no centro do processo de aprendizagem, incentivando a reflexão crítica e a ação prática, essa metodologia contribui para a formação integral dos indivíduos, capacitando-os para enfrentar os desafios do século XXI com competência, responsabilidade e criatividade.

Uma metodologia ativa de ensino e aprendizagem, que utiliza o contexto da problematização, é o Arco de Maguerez, utilizada em processos educativos que buscam promover a problematização e o pensamento crítico. Desenvolvido pelo educador brasileiro Charles Maguerez, este método se fundamenta na teoria da problematização e é especialmente relevante em áreas como a educação em saúde, pedagogia e outras disciplinas que valorizam a aprendizagem baseada em problemas. Esse Arco de Maguerez é composto por cinco etapas principais que conduzem os alunos do reconhecimento de um problema à implementação de ações concretas para sua resolução:

- ❖ **Observação da Realidade:** Esta etapa inicial envolve a observação minuciosa da realidade para identificar situações-problema relevantes. Os estudantes devem analisar o contexto em que estão inseridos, reconhecendo problemas concretos e pertinentes.
- ❖ **Pontos-Chaves:** Após identificar o problema, os alunos devem destacar os pontos-chaves, ou seja, os aspectos mais importantes e críticos da situação observada. Esses pontos servem como base para uma investigação mais profunda.
- ❖ **Teorização:** Nesta fase, os estudantes buscam teorias, conceitos e conhecimentos científicos que possam explicar os pontos-chaves identificados. A teorização envolve a pesquisa e a consulta de diversas fontes de informação, permitindo uma compreensão mais fundamentada do problema.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

- ❖ Hipóteses de Solução: Com base na teorização, os alunos elaboram hipóteses de soluções para o problema. Essa etapa envolve a criatividade e a capacidade de aplicar o conhecimento teórico à prática, propondo intervenções viáveis e eficazes.
- ❖ Aplicação à Realidade: Finalmente, as hipóteses de solução são implementadas na realidade. Os alunos colocam em prática as intervenções propostas, avaliando os resultados e refletindo sobre o impacto das ações realizadas.

Esse Ebook reúne os trabalhos produzidos pelos estudantes dos cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faminas BH, que aplicaram o Arco de Maguerez em empresas da Região Metropolitana de Belo Horizontes, no primeiro semestre de 2024.

Ao conduzir os alunos por um processo estruturado de observação, teorização e aplicação prática, essa abordagem promove o desenvolvimento de habilidades essenciais como o pensamento crítico, a capacidade de resolução de problemas e a integração entre teoria e prática. Dessa forma, contribui significativamente para a formação de profissionais e cidadãos mais competentes, criativos e conscientes.



OTIMIZAÇÃO FINANCEIRA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FACILIDADES

Alice Luiza Silva Moreira
Amanda Luiza de Moraes Silva
Ariane Alves Correa
Isabella Colmário Araújo
Larissa Arielly Moreira
Maria Eduarda Vercesi da Silva Santos

INTRODUÇÃO

A gestão financeira é uma parte essencial de qualquer empresa, independentemente do seu tamanho. No entanto, muitas vezes, empresas de pequeno porte enfrentam desafios significativos devido à falta de controles financeiros eficazes que garantam uma gestão mais eficiente dos recursos, possibilitando o acompanhamento detalhado das receitas, despesas e fluxo de caixa. Com controles financeiros adequados, é possível identificar oportunidades de economia, evitar desperdícios e tomar decisões mais assertivas, contribuindo assim para o crescimento e a sustentabilidade do negócio.

Devido a importância desse tema, este Projeto aplicado à Comunidade (PAC) realizará uma observação no setor financeiro da empresa AH Facilities. Fundada em 2019 e com vasta experiência no setor de segurança, tanto pública quanto privada, a organização vem atendendo toda a capital do estado de Minas Gerais, isso devido ao bom trabalho exercido nos últimos anos.

AH Facilities é especialista em soluções abrangentes para atender as necessidades de outras empresas, desde a limpeza diária até a gestão de instalações de grande escala, sendo assim, ela compromete em oferecer um ambiente de trabalho limpo e seguro para aquelas organizações que a contratam.

A análise da situação atual do controle financeiro da empresa revela uma série de deficiências que comprometem sua eficiência operacional e a sustentabilidade financeira. O diretor executivo recorre a "anotações mentais" e documentos não oficiais, deixando de controlar uma grande parte das movimentações diárias, tais como pagamento de funcionários e fornecedores, além de não acompanhar o prazo de recebimento de contratos fechados, o que gera insegurança em relação aos dados levantados.

A ausência de um sistema de lançamento de notas fiscais, aliada ao armazenamento digital, agrava a situação. Além disso, é evidente a carência de consultoria especializada no uso do CNPJ/CPF, especialmente em uma microempresa onde o gerente financeiro também exerce o papel de proprietário, levando-o, em alguns casos, a utilizar seu CPF em vez do CNPJ da empresa para realizar aquisições.

Adicionalmente, torna-se imperativo o desenvolvimento de um sistema de controle de entrada e saída ou a elaboração de um balanço patrimonial, visando proporcionar uma visão mais clara e detalhada da situação financeira e patrimonial da empresa. Tais medidas são cruciais para promover a eficiência operacional e garantir a sustentabilidade financeira no ambiente empresarial atual.

Diante desse contexto, a questão a ser investigada é: como reestruturar e aprimorar o controle financeiro da empresa, considerando a implementação de um sistema eficiente de registro de movimentações, a adoção de um sistema de lançamento de notas fiscais, a busca por consultoria especializada no uso do CNPJ/CPF e a elaboração de um sistema de controle de entrada e saída, visando garantir a eficiência operacional e a sustentabilidade financeira no ambiente empresarial atual? Para responder essa questão, este trabalho tem como objetivo geral



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

implementar sistemas adequados para melhorar o controle financeiro da AH Facilites.

RELATO DA OBSERVAÇÃO

Realizamos duas reuniões presenciais com o CEO da empresa com o objetivo de compreender a situação atual e o funcionamento do sistema. A primeira visita ocorreu em 12 de março de 2024, em uma sala alugada de um centro comercial utilizada temporariamente pelo CEO, dado que a empresa ainda não possui uma sede oficial. Durante essa reunião, procedemos ao levantamento inicial dos déficits enfrentados e dos principais pontos de atenção. A segunda reunião teve lugar em 07 de abril de 2024, quando apresentamos ao gestor nosso plano de ação para abordar os principais pontos de atenção identificados na primeira reunião. O gestor aprovou nosso plano de ação.

A análise da situação atual do gerenciamento monetário da companhia evidencia insuficiências que comprometem sua eficácia operacional e sua viabilidade financeira. O CEO depende de registros não oficiais e de "memórias", negligenciando uma parte significativa das transações cotidianas, como pagamentos a funcionários e fornecedores, além de não acompanhar os prazos de recebimento de contratos firmados, o que acarreta incertezas em relação aos dados levantados.

A ausência de um sistema formal de registro de faturas, aliada à falta de armazenamento digital, agrava a situação. Além disso, é evidente o déficit de assessoria especializada no uso do CNPJ/CPF, especialmente em uma microempresa onde o gestor financeiro também desempenha o papel de proprietário, levando-o, em alguns casos, a utilizar seu CPF em vez do CNPJ da empresa para realizar compras.

Ademais, torna-se imprescindível o desenvolvimento de um sistema de controle de

entrada e saída ou a elaboração de um balanço financeiro, com o intuito de proporcionar uma visão mais clara e detalhada da situação monetária e patrimonial da empresa. Tais medidas são cruciais para promover a eficácia operacional e garantir a viabilidade financeira no atual cenário empresarial.

PONTOS-CHAVES

Os pontos-chaves observados na visita à empresa são:

- ❖ Uso de anotações mentais/ documentos não oficiais: O uso de anotações mentais ou documentos não oficiais pode ser problemático porque pode levar a inconsistências, erros e falta de controle em processos ou decisões importantes. Além disso, pode comprometer a integridade e a confiabilidade das informações.
- ❖ Falta de controle das movimentações diárias: A falta de controle das movimentações diárias tais como pagamento de funcionários e fornecedores é um problema pois pode levar a perdas financeiras, fraudes e falta de transparência, prejudicando a gestão do fluxo de caixa e a confiança dos stakeholders.
- ❖ Falta de acompanhamento do prazo de recebimento de contratos fechados: A falta de acompanhamento do prazo de recebimento de contratos fechados pode causar atrasos nos pagamentos e na entrada de receita, afetando o fluxo de caixa, comprometendo o planejamento financeiro e gerando insatisfação nos funcionários devido a possíveis atrasos no pagamento deles. Pode gerar também juros por falta de pagamento aos fornecedores.
- ❖ Ausência de um sistema de lançamento de notas fiscais: A ausência de um sistema de lançamento de notas fiscais, junto com o armazenamento digital, é problemática pois dificulta o controle das obrigações fiscais da empresa, podendo resultar em erros contábeis,



atrasos no pagamento de impostos e falta de insights financeiros precisos para tomada de decisões estratégicas.

❖ Uso de CPF/ CPF: A mistura das finanças pessoais e empresariais é um problema pois, leva a complicações contábeis, dificuldades legais e potenciais danos à imagem da empresa.

TEORIZAÇÃO

Diante da intensa competição global impulsionada pelo capitalismo, o controle financeiro tornou essencial para manter as empresas no mercado. No Brasil, com a abertura do mercado, as micro e pequenas empresas enfrentam concorrência global, com produtos frequentemente de preço mais baixo e qualidade superior. Muitas dessas empresas lutam para sobreviver, com má gestão financeira sendo uma causa significativa de falência.

Contudo, é essencial que essas instituições se ajustem ao ambiente competitivo, onde o planejamento e controle financeiro são cruciais para enfrentar desafios, abandonando abordagens amadoras e improvisadas.

Além do mais, as microempresas possuem uma importância extrema para o mercado de trabalho, Longenecker, Moore e Petty (1997, p. 34) afirmam que:

“Como parte da comunidade empresarial, as pequenas empresas contribuem inquestionavelmente para o bem-estar econômico da nação. Elas produzem uma parte substancial do total de bens e serviços. Assim, sua contribuição econômica geral é similar àquelas das grandes empresas. As pequenas empresas, entretanto, possuem algumas qualidades que as tornam mais que versões em miniatura das grandes corporações. Elas oferecem contribuições, excepcionais, na medida em que fornecem novos empregos, introduzem inovações, estimulam a competição, auxiliam as grandes empresas e produzem bens e serviços com eficiência.”

Dada a relevância das micro e pequenas empresas na economia nacional, é crucial que seus gestores adotem uma administração eficiente e que a controladoria forneça informações pertinentes e oportunas alinhadas ao planejamento empresarial. Controlar é uma função administrativa essencial que envolve medir padrões, analisar metas, avaliar resultados e fiscalizar eventos. É vital devido às limitações humanas, como fraquezas e incapacidades.

Já o planejamento é uma ferramenta que permite entender a realidade, analisar opções, estabelecer metas para visualizar o futuro e definir ações para alcançar objetivos.

O administrador financeiro é responsável por gerenciar o fluxo de caixa, analisar, planejar e controlar as finanças da empresa. Esse controle coordena as atividades financeiras e avalia a saúde financeira da organização.

Além disso, deve garantir recursos para cumprir as obrigações financeiras. Ou seja, para que haja um controle e planejamento financeiro, há de existir um balanço patrimonial, para avaliar os recursos aplicados de acordo com suas origens, além de analisar o fluxo de caixa, que consiste em registrar todas as entradas e saídas financeiras, englobando as contas de caixa e bancos.

Uma gestão eficaz do fluxo de caixa permite ao administrador financeiro ter controle sobre a liquidez da empresa, identificando um ponto de equilíbrio para cobrir despesas diárias sem recorrer a empréstimos. Isso reduz custos, equilibrando o Ativo Circulante com o Passivo Circulante, e evita deixar excesso de caixa, que pode ser investido em outras oportunidades.

A administração do capital de giro trata dos recursos no ativo circulante, incluindo disponibilidades, contas a receber e estoques. Manter um equilíbrio entre ativos e passivos circulantes é crucial. Investir muito no ativo circulante reduz a lucratividade, enquanto



investir pouco aumenta o risco de inadimplência. Encontrar esse equilíbrio é essencial para preservar o valor da empresa. O capital circulante líquido (CCL) é a diferença entre o ativo circulante (AC) e o passivo circulante (PC): $CCL = AC - PC$. Quando o AC é maior que o PC, o CCL é positivo.

O estudo investiga a relevância da gestão financeira para microempresas em Cruz Alta, destacando os desafios enfrentados por esses negócios e a importância de práticas eficazes para garantir sua sustentabilidade. Utilizando uma abordagem qualitativa e quantitativa, por meio de questionários aplicados aos proprietários ou gestores de microempresas, os autores analisam a realidade local, identificando obstáculos e oportunidades relacionados à gestão financeira.

Os resultados indicam que a maioria das microempresas enfrenta dificuldades nesse aspecto, devido à falta de conhecimento técnico e ferramentas apropriadas. No entanto, aquelas que implementam práticas básicas de gestão financeira demonstram melhor desempenho e maior probabilidade de sucesso. Conclui-se que uma gestão financeira eficaz contribui para a otimização de recursos, redução de custos, maximização de lucros e tomada de decisões estratégicas, promovendo o crescimento e competitividade das microempresas, além de garantir sua longevidade e sustentabilidade (CASALI; TRETER, 2015).

Planejar é essencial tanto na vida pessoal quanto na profissional, garantindo que decisões, mesmo as imediatas, sejam bem-sucedidas. Em um mercado competitivo e incerto, a inovação é importante, mas muitas organizações negligenciam o planejamento financeiro, o que pode levar ao fracasso. Um fluxo de caixa confiável é fundamental para guiar as decisões financeiras e evitar falhas. Priorizar o planejamento financeiro, mesmo em pequenas empresas, é crucial para o sucesso empresarial,

pois ajuda a identificar escassez ou excedente de caixa e orienta as decisões futuras. A falta de planejamento pode levar à falência, tornando o processo de planejamento uma ferramenta fundamental para administrar as relações com o futuro e garantir o sucesso da organização (SOBRINHO; TOFOLI, 2017).

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

Hipótese 1: Aplicativo para controle de gastos. O aplicativo "Controle de Contas e Despesas", encontrado na plataforma de aplicativos *Apple Store*. É uma ferramenta completa para gerenciar finanças pessoais que permite registrar transações, acompanhar gastos, criar orçamentos e planejar contas. Além disso, oferece recursos de segurança, como proteção de dados e acesso na nuvem, e funcionalidades adicionais como cadastro de cartões de fidelidade e simulações de investimentos. Essa ferramenta é ideal para quem busca organizar suas finanças, alcançar metas financeiras e ter controle sobre seus gastos.

Entende-se que o aplicativo pode influenciar o comportamento financeiro da AH Facilites. A expectativa é que o uso regular do aplicativo leve o CEO a ter uma maior consciência sobre seus hábitos de consumo, levando a uma redução nos gastos desnecessários e a uma administração financeira eficiente da organização.

Vale mencionar que a plataforma possa avaliar a satisfação da empresa tanto o CEO com o aplicativo, considerando aspectos como facilidade de uso, eficácia das ferramentas de gerenciamento e segurança dos dados financeiros.

Hipótese 2: Plataforma TRELLO. O Trello é uma ferramenta eficaz para controle e organização financeira, destacando-se por sua flexibilidade, visualização intuitiva, colaboração em equipe, integração com outras ferramentas,



acompanhamento de tarefas e prazos, acesso multiplataforma e recursos de segurança e privacidade. Sua flexibilidade permite a criação de quadros personalizados para diversas áreas financeiras, como orçamento mensal, despesas, metas de poupança e investimentos. A visualização clara e intuitiva facilita o acompanhamento das finanças, enquanto recursos de colaboração possibilitam o trabalho em equipe em tempo real.

Esse aplicativo permite a integração com outras ferramentas financeiras, automatiza processos e sincroniza informações, enquanto o acompanhamento de tarefas e prazos garante a realização pontual de obrigações financeiras. Além disso, o acesso multiplataforma permite gerenciar finanças de qualquer lugar, a qualquer momento. Por fim, recursos avançados de segurança e privacidade garantem a proteção das informações financeiras dos usuários.

Hipótese 3: Desenvolvimento de planilhas para controle de gastos/ despesas e receitas. As planilhas do Excel são amplamente reconhecidas como uma ferramenta altamente eficaz para o controle detalhado das finanças, oferecendo flexibilidade incomparável. Os usuários podem personalizar o formato das planilhas de acordo com suas necessidades específicas, criando categorias detalhadas para gastos e receitas, adaptando-as ao seu estilo de vida e metas financeiras. Essa flexibilidade permite uma organização precisa e abrangente das informações financeiras, possibilitando uma visão clara e personalizada da situação econômica.

Além disso, as poderosas fórmulas e funções embutidas no Excel simplificam o cálculo automático de totais, saldos e outras métricas financeiras, agilizando a análise e a tomada de decisões. Com a capacidade de gerar gráficos e relatórios a partir dos dados inseridos na planilha, os usuários podem obter uma

visualização intuitiva e compreensível de sua situação financeira, facilitando o acompanhamento e o planejamento financeiro.

APLICAÇÃO A REALIDADE

Hipótese 1: Aplicativo para controle de gastos

A empresa não optou por usar um aplicativo de "Controle de contas e despesas" por razões como, preocupações com segurança de dados, falta de integração com sistemas existentes, limitações de funcionalidade, custos adicionais de implementação e suporte, falta de personalização para necessidades específicas da empresa.

Foi percebido que o aplicativo é para uso de pessoas físicas, que podem se contentar com o aplicativo mais simples para controlar gastos pessoais. Já as empresas precisam de soluções mais robustas e personalizáveis para lidar com a complexidade de suas operações financeiras e atender às exigências regulatórias.

Além disso, o aplicativo é mais voltado para organização financeira sendo uma organização mais limitada em certos indicadores.

Hipótese 2: Plataforma TRELLO

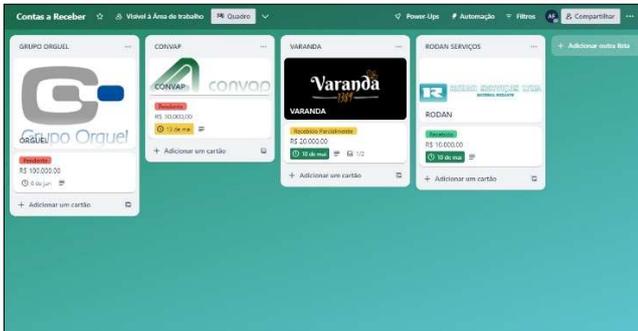
A ferramenta Trello possibilita a personalização, flexibilidade e organização para se adequar com as necessidades da AH Facilites. Assim, o CEO da empresa irá analisar com mais clareza os três quadros com as suas listas e cartões importantes para a administração financeira referentes a contas a receber, despesas diversas e pagamentos dos funcionários.

No Contas a receber, evidencia as empresas que é prestado os serviços da AH Facilites listadas, com os valores a receber, o seu prazo para recebimento e status. As listas contém a logomarca de cada empresa para melhorar a sua identificação.

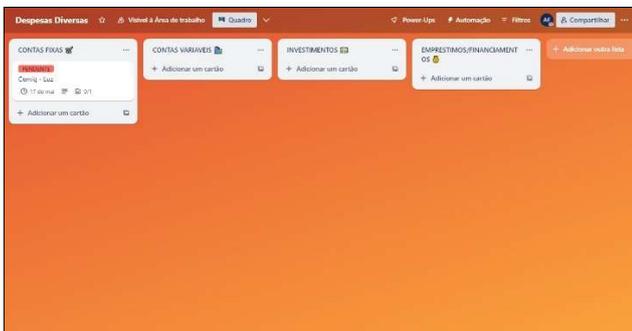


Projeto aplicado à Comunidade

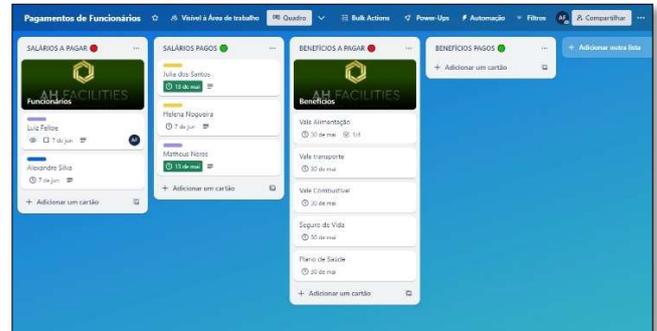
Administração – 2024/1



Em despesas diversas, permite organizar e controlar todas as despesas da empresa, permitindo que seja acompanhado de perto onde o dinheiro está sendo gasto. Foram criadas listas dentro de Despesas diversas para o gerenciamento de cada despesa, denominadas contas fixas e variáveis, investimentos, empréstimos e financiamentos. É adicionada as datas de vencimento das contas para supervisão, e também, etiquetas sobre o status de cada pagamento da cobrança.



Já no quadro de pagamentos de funcionários, há todo o controle com as listas adicionadas com a logo da AH Facilitates quanto aos salários a pagar em respectiva data e o seu prazo para realizar o pagamento, assim como os benefícios a pagar como o vale alimentação, por exemplo. É registrado também em outras duas listas sendo, os benefícios e salários dos colaboradores que já foram pagos.



Hipótese 3: Desenvolvimento de planilhas para controle de gastos/ despesas e receitas

Foram desenvolvidas duas planilhas destinadas ao controle e análise financeira. A primeira delas foi concebida para integrar o registro de presença dos colaboradores, classificação de tipos de faltas e acompanhamento dos gastos relacionados ao vale transporte e alimentação. Essa ferramenta proporciona uma visão ampla do comparecimento da equipe, permitindo a identificação de padrões de ausência, categorização das faltas e monitoramento dos custos dos benefícios oferecidos. Ao consolidar esses dados, facilita-se a análise e tomada de decisões relacionadas aos gastos individuais com benefícios para os funcionários.

É relevante destacar que essa planilha requer um registro diário dos dados ao longo do mês. Além disso, proporciona acesso a informações que não estão detalhadas no contracheque, fornecendo uma visão mais abrangente e detalhada dos benefícios concedidos aos colaboradores. Essa abordagem permite uma gestão mais eficiente dos recursos financeiros da empresa e uma melhor compreensão dos padrões de utilização dos benefícios pelos funcionários.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

controle de gastos, a implementação da plataforma Trello e o desenvolvimento de planilhas personalizadas para controle financeiro. Essas soluções visavam fornecer ferramentas mais robustas e personalizáveis para melhorar a gestão financeira da empresa.

Após avaliação cuidadosa, foi decidido que a melhor abordagem seria a adoção da plataforma Trello e o desenvolvimento de planilhas personalizadas. Essas soluções foram escolhidas devido à sua flexibilidade, adaptabilidade às necessidades específicas da AH Facilites e capacidade de fornecer uma visão clara e organizada das finanças da empresa.

É com satisfação que destacamos que o CEO da AH Facilites adotou as soluções propostas e está utilizando ativamente a plataforma Trello e as planilhas desenvolvidas para seu controle financeiro. Essas ferramentas têm sido fundamentais para uma gestão mais eficaz das finanças da empresa, proporcionando uma visão abrangente e detalhada das receitas, despesas, pagamentos e demais aspectos financeiros.

A implementação dessas soluções não apenas melhorou o controle financeiro da AH Facilites, mas também fortaleceu sua transparência, eficiência e capacidade de tomada de decisões estratégicas. Com uma gestão financeira mais sólida e eficiente, a empresa está mais bem posicionada para enfrentar os desafios do mercado e alcançar seus objetivos de crescimento e sustentabilidade no futuro.

REFERÊNCIAS

CASALI, Maristela da Silva; TRETER, Jaciara. **A importância da utilização da gestão financeira em microempresas da cidade de Cruz Alta**. 2015. Disponível em: <https://home.unicruz.edu.br/wp-content/uploads/2017/11/A-importancia-da-utilizacao-da-gestao-financeira-em->

[microempresas-da-cidade-de-Cruz-Alta.pdf](#). Acesso em: 10 abr. 2024.

FERNANDES FILHO, Olício; RIBEIRO SOARES, Keila Graciela; NERO PENA DE VASCONCELOS, Frank. Um estudo sobre a importância do planejamento e controle financeiro em uma microempresa são-joanense de confecções. **Revista Mineira de Contabilidade**, n. 46, p. 30-37, abr./mai./jun. 2012.

SOBRINHO, Ana Paula Silva; TOFOLI, Eduardo Teraóka. A importância do planejamento financeiro na organização. **Colloquium Socialis**, v. 1, n. Especial, p. 522-527, jul./dez. 2017.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

CONTROLE DE ACESSO DE ESTUDANTES: um estudo no núcleo de Práticas Jurídicas da FAMINAS BH

Matheus Augusto Oliveira
Nair Rosa da Silva
Rafael da Silveira Farias
Thaynara da Conceição

INTRODUÇÃO

A proposta do PAC é relatar e demonstrar a aplicação do Arco de Maguerez em uma empresa com foco na solução de problemas em uma instituição de educação superior. A metodologia quanto a problematização utilizada no processo de ensino de aprendizagem, tem a observação da realidade como o ponto de partida e a transformação da realidade como finalidade do decorrer das etapas da metodologia proposta pelo Arco de Maguerez.

A empresa escolhida foi o Núcleo de Práticas Jurídicas – NPJ, da Faculdade de Minas FAMINAS BH, uma instituição fundamental dentro do contexto das Faculdades de Direito e das comunidades em que estão inseridas. Sua importância reside no fato de desempenhar um grande papel educativo, capacitando os estudantes para lidar com questões práticas do mundo jurídico, desenvolvendo habilidades como argumentação, negociação, mediação de conflitos e elaboração de peças processuais. Essa formação prática é essencial para a formação completa do futuro profissional do direito, preparando-o para os desafios que encontrará ao ingressar no mercado de trabalho, proporcionando ao discente uma vivência prática adquirida em sala de aula realizando simulações reais, sob a supervisão de professores e advogados experientes.

Além disso, o NPJ atua como um agente de transformação social, desempenhando um papel

crucial ao oferecer assistência jurídica gratuita a diversos segmentos da sociedade, lidando com casos que envolvem questões sensíveis como violência doméstica, direitos do consumidor, questões trabalhistas, entre outros. Isso inclui não apenas os funcionários e alunos da própria instituição, mas também pessoas em situação de vulnerabilidade econômica que, muitas vezes, não teriam condições financeiras de arcar com os custos de um advogado particular. Dessa forma, o NPJ promove a igualdade ao acesso à justiça, um direito fundamental de todo cidadão, independentemente de sua condição socioeconômica.

Portanto, o NPJ representa não apenas uma extensão da sala de aula, mas sim um espaço de aprendizado, de serviço à comunidade e de promoção da justiça e da cidadania. É uma peça fundamental no sistema de ensino jurídico e um exemplo do compromisso das instituições de ensino com o desenvolvimento social e a formação de profissionais éticos e engajados.

RELATO DE OBSERVAÇÃO

O grupo realizou algumas visitas ao NPJ, a fim de identificar possíveis oportunidades de melhoria. Durante essas visitas, enquanto conversávamos com os funcionários do setor, percebemos uma grande dificuldade nos registros de controle de entrada e saída dos alunos que frequentam o espaço. O processo envolvia a utilização de uma planilha compartilhada entre o NPJ e a Segurança da FAMINAS BH, onde o registro de entrada e saída de todos os alunos que frequentavam o local eram lançados manualmente.

No entanto, devido à alta rotatividade de pessoas, nem sempre era possível realizar de maneira eficaz o registro de todas as pessoas que estiveram por lá durante o dia, por se tratar de um preenchimento manual que demanda um pouco de tempo, e conseqüentemente influencia no atendimento que o aluno recebe, visto que o



registro é padrão para os alunos, e as vezes eles só querem tirar uma dúvida rápida.

Tendo em vista a problemática acerca do registro e controle de acesso de discentes ao NPJ, o grupo teve a ideia de criar um formulário eletrônico, através do Microsoft Forms, para registro dos alunos, facilitando o serviço dos funcionários, além de deixar o processo mais ágil para os alunos. Apresentamos a ideia e o seu delineamento ao chefe da Segurança, e ele se surpreendeu, pois não conhecia o site e suas demais funcionalidades, ele nos orientou a fazer um teste com o formulário durante uma semana, para análise quanto a adesão e sua eficacidade.

Diante desse contexto, a questão a ser investigada é: como a falta de controle de acesso de pessoas impacta no NPJ, bem como a sua importância e objetivos de implantação? Este trabalho tem como objetivo geral analisar o controle de acesso no NPJ da FAMINAS BH, visando a automatização desses processos.

PONTOS-CHAVES

O ponto chave inicial foi a realização de uma visita de campo no NPJ a fim de identificar possíveis oportunidades de melhoria no ambiente, para facilitar o serviço dos funcionários e o acesso dos alunos que utilizam o local, para quaisquer finalidades que sejam, assim iniciando o nosso trabalho de PAC. No decorrer de uma visita realizada, pudemos verificar a necessidade de controle de acesso dos alunos que acessam o NPJ, a fim de resguardar os bens materiais do local. A ideia de que pensamos ser mais eficaz, seria a implantação de uma catraca eletrônica para que os dados estivessem em um único local de forma automatizada, não havendo a necessidade da alimentação de dados de forma manual.

TEORIZAÇÃO

Segundo o Sena (2023), o controle de acessos é sem dúvidas uma peça fundamental desse quebra-cabeça, mas é igualmente crucial considerar outras medidas complementares. A manutenção de áreas bem iluminadas contribui para dissuadir comportamentos indesejados, enquanto as câmeras de monitoramento oferecem uma camada adicional de vigilância. Além disso, uma equipe de professores e funcionários bem treinada é essencial para lidar de forma eficaz com emergências e conflitos, proporcionando um ambiente seguro e acolhedor para todos os envolvidos. O controle de acesso de pessoas é importante, mas também há importância de adotar uma abordagem abrangente para a segurança escolar, integrando diversas estratégias para garantir o bem-estar de toda a comunidade.

O controle de acesso desempenha um papel crítico na proteção de sistemas de informação contra acessos não autorizados, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados (STAMP, 2011).

A implementação de controles eficazes é crucial para garantir que apenas usuários autorizados possam acessar recursos sensíveis, minimizando assim o risco de violações de segurança (STALLINGS, 2017). Todavia, esse controle é essencial para garantir que os recursos de uma organização sejam acessados apenas por indivíduos autorizados, protegendo assim contra ameaças internas e externas (STALLINGS e BROWN, 2011).

A falta de controle de acesso adequado pode levar a violações de segurança significativas, resultando em perda de dados, danos à reputação e consequências financeiras para uma organização (ALEXANDER, ANDRESS e GRAFF, 2016).

O controle de acesso é uma medida fundamental na defesa contra ameaças cibernéticas,



permitindo que as organizações restrinjam o acesso a informações confidenciais e protejam seus ativos de dados (EASTTOM, 2016), sendo uma parte fundamental da estratégia de segurança de qualquer organização, ajudando a proteger contra ameaças internas e externas e a manter a confidencialidade e integridade dos dados (FISCHER, HALIBOZEK e WALTERS, 2018). Para muitos, o controle de acesso é um dos pilares da segurança da informação, permitindo que as organizações protejam seus sistemas contra ameaças internas e externas e cumpram regulamentações de privacidade e segurança (GARFINKEL, SPAFFORD e SCHWARTZ, 2003).

O controle de acesso eficaz é uma parte crucial da gestão de riscos de segurança da informação, ajudando as organizações a identificar e mitigar ameaças potenciais aos seus sistemas e dados (CONKLIN, WHITE, COTHREN, DAVIS e WILLIAMS, 2015).

Além disso, entende-se que o controle de acesso é uma medida preventiva essencial na proteção de ativos de informação contra acesso não autorizado, desempenhando um papel fundamental na manutenção da segurança da informação (MERKOW e BREITHAUPT, 2014). Já o controle de acesso físico é fundamental para proteger instalações e recursos contra acesso não autorizado, garantindo a segurança e integridade do patrimônio da organização (WHITMAN e MATTORD, 2010), sendo essencial para restringir o acesso a áreas restritas e proteger contra roubos, vandalismo e danos às instalações e ao patrimônio da organização (FAY, 2013).

A implementação de medidas de controle de acesso, como autenticação forte e autorização baseada em funções, é essencial para proteger os recursos de informação de uma organização contra acesso não autorizado e abuso (BISHOP, 2003).

Em ambientes empresariais e industriais, o controle de acesso físico é crucial para proteger contra acesso não autorizado a equipamentos, estoques e outras áreas sensíveis (VELLANI, 2013).

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

Tendo em vista a nossa problemática, foi iniciada a etapa de brainstorming com a realização de uma chuva de hipóteses de solução. São elas:

Hipótese 1 - Catraca Eletrônica

Essa hipótese envolve os seguintes itens:

- Controle de acesso eficaz, aumentando a segurança do local;
- Registro automatizado de entradas e saídas, fornecendo um histórico mais preciso de quem esteve presente, bem como as informações mais detalhadas quanto o horário de entrada e saída;
- Redução da necessidade de pessoal para monitorar o acesso, resultando em economia de custos a longo prazo;
- Integração com sistemas de segurança existentes, fortalecendo a infraestrutura de segurança do local;
- Conveniência na gestão das permissões de acesso, permitindo ajustes rápidos, conforme necessário.
- Contras: Alto custo para implementação. A instituição não possui verba destinada a isso no momento.

Hipótese 2 - Porta Eletrônica

Essa hipótese envolve os seguintes itens:

- Aumento da segurança ao controlar o acesso físico a um determinado local;
- Registro automático de entradas e saídas, fornecendo um registro digital preciso;



- Conveniência de acesso para os usuários autorizados, eliminando a necessidade de chaves físicas;
- Potencial integração com sistemas de segurança adicionais, como câmeras e alarmes;
- Modernização da infraestrutura, proporcionando uma imagem contemporânea para o local.
- Contras: Alto custo para implementação. A instituição não possui verba destinada a isso no momento.

Hipótese 3 - Planilha no Excel

Essa hipótese envolve os seguintes itens:

- Flexibilidade na criação de formatos de registro personalizados para atender às necessidades específicas do local;
- Facilidade de uso e familiaridade para muitos usuários, sem exigir treinamento extensivo;
- Custos iniciais baixos, já que muitas vezes o software necessário (Excel) está disponível sem custo adicional;
- Personalização das funcionalidades conforme necessário, adaptando-se às mudanças nos processos de registro;
- Facilidade de compartilhamento e armazenamento dos registros, permitindo acesso rápido a partir de diferentes dispositivos.
- Contras: Necessidade de alimentação manual, o que demanda tempo. Não seria viável tendo em vista a alta demanda do setor.

Hipótese 4 - QR Code gerado através do Microsoft Forms

Essa hipótese envolve os seguintes itens:

- Facilidade de acesso ao conteúdo vinculado, proporcionando uma experiência conveniente para os usuários;

- Versatilidade na aplicação, podendo ser utilizado em materiais impressos, digitais e até mesmo objetos físicos;

- Rastreabilidade, permitindo monitorar o engajamento e avaliar a eficácia das estratégias de distribuição;

- Potencial para personalização visual, ajudando a fortalecer a identidade da marca ou do evento;

- Baixos custos de implementação e produção, especialmente considerando a disponibilidade de ferramentas gratuitas para gerar QR Codes.

- Contras: Não há a possibilidade de criar um formulário integrando informações de entrada e saída em uma única submissão. O aluno teria que enviar o formulário na hora de entrar informando seus dados, e preencher novamente reenviando os seus dados.

Hipótese 5 - Livro de Registro

Essa hipótese envolve os seguintes itens:

- O livro de registro manual é fácil de usar e não requer treinamento técnico extenso para operar, portando, qualquer pessoa pode utilizá-lo;

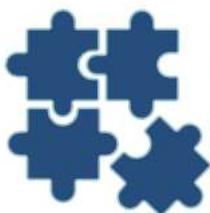
- Não há custos adicionais associados à implementação de um livro de registro manual, além do custo inicial de aquisição;

- Não é necessário investir em tecnologia ou software;

- Não há necessidade de eletricidade, internet ou dispositivos eletrônicos para utilizar um livro de registro manual. Isso o torna acessível em qualquer lugar, mesmo em ambientes onde a tecnologia pode não ser viável;

- As informações registradas manualmente em um livro de registro podem ser mantidas confidenciais e não estão sujeitas a violações de segurança cibernética;

- Os registros físicos em um livro de registro são permanentes e não podem ser facilmente



alterados ou excluídos. Isso pode ser importante para fins legais ou de conformidade;

- Os registros em um livro manual podem ser facilmente personalizados para atender às necessidades específicas de um negócio ou organização. Em alguns contextos, como museus ou locais históricos, um livro de registro manual pode desempenhar um papel importante na preservação da história e na documentação das interações passadas.

IMPLEMENTAÇÃO DAS HIPÓTESES

Hipótese 1 - Catraca Eletrônica

A primeira hipótese levantada, foi a implementação de uma catraca eletrônica no NPJ, onde os alunos poderiam ter acesso ao local utilizando a biometria (que já é cadastrada nas catracas de entrada e saída da FAMINAS). A aquisição e instalação de catraca pode representar um investimento significativo, e no momento não é viável a implementação da catraca. Além dos custos diretos de aquisição e instalação, também há custos operacionais contínuos, como custos de energia elétrica, manutenção regular para garantir seu funcionamento adequado. Isso pode incluir limpeza, calibração e possíveis taxas de suporte técnico ou atualizações de software.

Hipótese 2 - Porta Eletrônica

A implementação de uma porta eletrônica tem vários pontos positivos, como aumentar a segurança, oferecer conveniência de acesso, registrar entradas e saídas, e permitir o controle de acesso. Porém, os custos iniciais podem ser altos, incluindo o preço da porta eletrônica em si, instalação, integração com sistemas existentes e possíveis custos de manutenção.

Além disso, a dependência de energia elétrica e a necessidade de manutenção técnica são considerações importantes. No entanto, a longo prazo, os benefícios de segurança e conveniência

podem superar os custos iniciais. O custo específico da implementação pode variar dependendo do tipo de porta eletrônica escolhida e do local de instalação.

Hipótese 3 - Planilha de Excel

A planilha de registro e controle foi pensada em conjunto com a Segurança da FAMINAS BH para que o NPJ tenha uma gestão melhor quanto aos alunos que entram e saem do local, os assuntos que foram tratados etc. No entanto, como esse preenchimento muitas vezes é comprometido devido ao alto fluxo de pessoas/atendimentos, alguns alunos deixam o ambiente com algumas informações pendentes, gerando uma cobrança maior da Segurança da Instituição ao NPJ, com relação a esses registros.

Hipótese 4 - Qr Code

A implementação de um QR Code gerado pelo Forms é feita sem custos. Desta forma foi gerado um QR Code e colocado na entrada do NPJ para os alunos preencherem a entrada e saída. Passada a semana de teste no NPJ, percebemos que o método não foi tão eficaz.

Observamos que os alunos só estavam preenchendo a entrada e a saída estava ficando em branco. Para acessar as informações vinculadas ao QR Code, os usuários precisam de um dispositivo móvel com um aplicativo de leitura de QR Code instalado. Isso pode excluir pessoas que não possuem smartphones ou que não estão familiarizadas com a tecnologia.

No caso do QR Code do NPJ, o acesso ao conteúdo vinculado ao QR Code requer uma conexão a internet. Se a internet do aluno ou o wifi na FAMINAS oscilarem ou não funcionarem, não será possível escanear o QR Code.

Hipótese 5 - Livro de Registro

A implementação do livro de registro está oferecendo resultados eficazes. Facilita a organização e o armazenamento de informações



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

importantes dos alunos como; nome, telefone, número da matrícula, entrada e saída. Até o momento do teste é o método mais eficaz, o livro fica no balcão do NPJ e os alunos preenchem na entrada e saída, de forma manual. Até o momento o livro nos ajuda na identificação e redução de riscos, permitindo que a organização tome medidas proativas para lidar com possíveis problemas.

A planilha de registro e controle foi pensada em conjunto com a Segurança da FAMINAS BH para que o NPJ tenha uma gestão melhor quanto aos alunos que entram e saem do local, os assuntos que foram tratados etc. No entanto, como esse preenchimento muitas vezes é comprometido devido ao alto fluxo de pessoas/atendimentos, alguns alunos deixam o ambiente com algumas informações pendentes, gerando uma cobrança maior da Segurança da Instituição ao NPJ, com relação a esses registros.

Na segunda-feira, dia 25/03/2024, a estudante Nair Rosa conversou com o chefe da segurança da FAMINAS BH, Sr. Walter. Nessa conversa foram tratados assuntos quanto ao detalhamento e andamento do nosso trabalho de PAC, além do questionamento quanto aos motivos que levaram a Segurança a controlar a entrada e a saída dos alunos do NPJ. Foi respondido pelo Sr. Walter que, por mais que o aluno seja da instituição, é preciso saber se de fato o aluno frequentou o NPJ, bem como os cursos que estavam utilizando o ambiente.

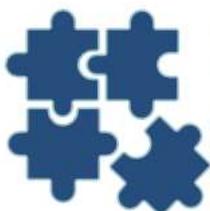
No NPJ, como mencionado anteriormente, o controle de entrada e saída dos alunos estava sendo feito através de uma planilha manual, em que o Auxiliar, Yuri Moreno, preenchia todos os dados de todos os alunos que entravam e saíam do local, no entanto, devido à alta rotatividade de pessoas, muitas vezes alguma informação ficava em branco ou apenas era possível registrar a entrada do aluno, tendo em vista que o controle da saída é mais difícil, pois o aluno pode sair sem

que o funcionário perceba, devido a outras demandas do núcleo.

Peter Drucker, foi um renomado autor, considerado pai da administração moderna, e conhecido por suas contribuições significativas para a teoria da administração moderna. Suas ideias sobre eficiência organizacional e gestão eficaz poderiam facilmente ser aplicadas ao contexto do controle de acesso em instituições de ensino privado. Uma das principais áreas em que as ideias de Drucker poderiam ser aplicadas, é na implementação de sistemas de identificação e autenticação, como por exemplo as catracas eletrônicas que são utilizadas na portaria principal de acesso de pessoas à FAMINAS BH, no entanto devido ao seu alto custo, não conseguiríamos levantar um projeto para implementação desse tipo de catraca ao NPJ, visto que além da verba, demandaria bastante tempo também. Drucker sempre defendia a ideia de que a tecnologia desempenha um papel crucial na administração moderna, sua integração facilitaria significativamente o processo de registro e controle de pessoas em Instituições de ensino, permitindo maior flexibilidade nessa administração.

Tendo em vista a problemática acerca do registro e controle de acesso de discentes ao NPJ, o grupo teve a ideia de criar um formulário eletrônico para registro dos alunos, facilitando o serviço dos funcionários, além de deixar o processo mais ágil para os alunos. Apresentamos a ideia e o seu delineamento ao chefe da Segurança, e ele se surpreendeu, pois não conhecia o site e suas demais funcionalidades, ele nos orientou a fazer um teste com o formulário durante uma semana, para análise quanto a adesão e sua eficacidade.

Na semana após o dia 25/03/2024, o grupo produziu o formulário eletrônico para automatizar e otimizar o controle de entrada e saída do NPJ da FAMINAS, utilizando o QR Code gerado através do Microsoft Forms.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Segundo a TopData, julho de 2021, tem-se que a utilidade do QR Code no controle de acesso, tem seus benefícios e diversas aplicações possíveis para que o resultado esperado seja alcançado de forma clara e abrangente. A tecnologia oferece uma solução conveniente e segura para identificação de pessoas e veículos em locais diversos, desde empresas e condomínios até eventos e hospitais. Ainda segundo a TopData, a utilização do QR Code no telefone celular proporciona uma experiência prática e sem a necessidade de carregar cartões físicos, o que simplifica o processo tanto para os usuários quanto para os administradores dos sistemas de controle de acesso. Além disso, a ênfase na flexibilidade e adaptabilidade da tecnologia QR Code para atender às necessidades específicas de cada aplicação é outro ponto positivo.

A possibilidade de definir regras de acesso personalizadas, como locais permitidos e horários autorizados, torna a solução ainda mais versátil e eficiente. Em suma, o controle de acesso através do QR Code é visto como uma solução inovadora, segura e conveniente, capaz de atender às demandas de uma ampla gama de ambientes e situações, proporcionando maior controle e tranquilidade para os usuários e gestores.

No dia 02/04/2024 o grupo imprimiu o QR Code. No fim da semana de teste, percebemos que o método não foi tão eficaz, tendo em vista que o formulário deveria ter sido preenchido pelo aluno no ato de entrada e novamente preenchido no ato de saída do ambiente.

De acordo com a Figura 1, podemos perceber que o curso que mais acessou o NPJ no período de teste, foi o Direito, havendo apenas um aluno do curso de administração. Muitos alunos não conhecem o NPJ e não sabem da sua importância.

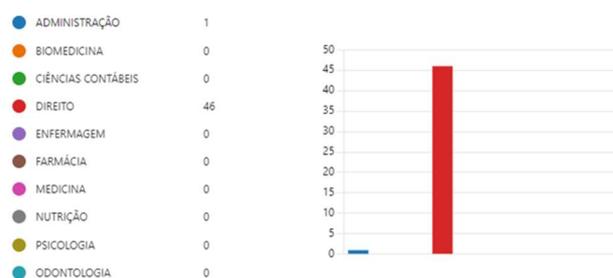


Figura 1 – Cursos que acessaram o NPJ na semana de teste
Fonte: Construção dos autores

Nessa pesquisa observou-se que o número de registros de entrada (35) é superior ao número de registros de saída (12), ou seja, muitos estudantes podem ter se esquecido ou simplesmente não quiseram preencher o formulário novamente. Nós queríamos um método onde o aluno preenchesse uma única vez, sem a necessidade de um duplo acesso, mas até o presente momento não encontramos.

Como a maioria de nossas tentativas falharam optamos em prosseguir e finalizar o projeto com o preenchimento do formulário manual, implementado a partir do dia 08/04/2024, constando os dados do aluno, como: nome, telefone, matrícula e horários de entrada e saída. No entanto, o formulário foi atualizado, agora com o preenchimento realizado pelo aluno e não pelo Auxiliar, ficando a cargo do Auxiliar apenas a supervisão desta documentação. O formulário fica impresso na bancada do NPJ, e o aluno precisa passar pelo Auxiliar do Núcleo para preenchimento, vide modelo abaixo:



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

FAMINAS BH com o desenvolvimento social e a promoção da cidadania.

O feedback da comunidade que participou do projeto foi positivo. Os integrantes do Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) destacaram que o projeto trouxe praticidade e celeridade no registro de acesso ao NPJ. Antes da implementação do novo sistema, o controle de entrada e saída dos alunos era realizado manualmente, o que frequentemente resultava em atrasos e inconsistências nos registros. A introdução do formulário manual atualizado e a tentativa de utilizar formulários eletrônicos simplificaram significativamente o processo, permitindo um controle mais preciso e eficiente.

Os funcionários do NPJ relataram que a nova metodologia agilizou o atendimento aos alunos, proporcionando uma experiência mais fluida e organizada. A supervisão do registro de acesso, agora realizada pelos próprios alunos, também reduziu a carga de trabalho dos auxiliares, permitindo que se concentrassem em outras tarefas importantes. Além disso, a comunidade beneficiada pelos serviços do NPJ, incluindo alunos e membros da comunidade local, expressou satisfação com a melhoria na gestão do espaço, destacando que o ambiente se tornou mais acessível e seguro.

REFERÊNCIAS

INTERSEPT. **Segurança patrimonial: tire suas dúvidas.** Disponível em: <https://www.intersept.com.br/seguranca-patrimonial-tire-suas-duvidas/#:~:text=A%20seguran%C3%A7a%20patrimonial%20%C3%A9%20um,podem%20fazer%20parte%20dessa%20integra%C3%A7%C3%A3o>

WOLPAC. **A importância em possuir um sistema de controle de acesso nas escolas.** 2023. Disponível em: <https://wolpac.com.br/blog/2023/04/17/a->

[importancia-em-possuir-um-sistema-de-controle-de-acesso-nas-escolas/#:~:text=Aumento%20da%20seguran%C3%A7a%3A%20O%20controle,de%20aula%2C%20laborat%C3%B3rios%20e%20bibliotecas](#)

BRASIL. Senado Federal. **Vai à Câmara projeto com medidas de segurança para as escolas.** 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/06/27/vai-a-camara-projeto-com-medidas-de-seguranca-para-as-escolas>

TOPDATA. **QR Code para controle de acesso.** Disponível em: [https://www.topdata.com.br/qr-code-para-controle-de-acesso/#:~:text=A%20tecnologia%20QR%20Cod e%20pode,a%20libera%C3%A7%C3%A3o%20de %20uma%20cancela](https://www.topdata.com.br/qr-code-para-controle-de-acesso/#:~:text=A%20tecnologia%20QR%20Code%20pode,a%20libera%C3%A7%C3%A3o%20de%20uma%20cancela)



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

GESTÃO DE TAREFAS: uma solução inovadora para a equipe da Gade Solution no quesito de organização e eficiência

Camille Lorryne da Silva Marques
Guilherme Silva Figueiredo
Nailson Santos Lima
Rodrigo de Oliveira Pedrosa
Mayra Eduarda Gonçalves Moreira

INTRODUÇÃO

Este Projeto aplicado à Comunidade (PAC) se propõe a realizar um relato de experiência em uma empresa, aplicando a metodologia do Arco de Maguerez para resolver um problema. O Arco de Maguerez é uma metodologia de ensino-aprendizagem que propõe uma abordagem mais dinâmica e participativa para o processo educacional. Desenvolvida pelo médico e educador brasileiro Pedro Demo, essa metodologia é baseada na ideia de que o conhecimento é construído de forma ativa pelos alunos, em um processo que envolve cinco etapas: observação da realidade, reflexão, teorização, hipótese de solução e aplicação na realidade.

A empresa escolhida foi a Gade Solution, um distribuidor autorizado da Serasa Experian, que presta consultoria em análise especializada de crédito para outras empresas há mais de 10 anos. Dentre os serviços oferecidos estão a Prospecção, Análise e Concessão, Gerenciamento e Otimização, Prevenção de Fraudes e Cobrança. A empresa possui sua matriz em Uberlândia e atualmente conta com 12 regionais, incluindo Belo Horizonte – MG.

RELATO DA OBSERVAÇÃO

Estivemos em uma visita presencial na empresa Gade Solution. O setor escolhido para observação foi o de análise de crédito, que

consiste em identificar, através de relatórios, qual a prática de mercado adequada para cada tipo de cliente (venda a prazo ou à vista), de acordo com sua saúde financeira. A visita na regional de Belo Horizonte ocorreu durante a sexta-feira do dia 15/03/2024 com 4 integrantes do grupo do PAC – Administração, onde fomos apresentados à toda estrutura da empresa, desde os propósitos, funcionamento dos setores e estrutura que possuem atualmente.

Esse funcionamento consiste em uma equipe composta por cinco Consultores Comerciais que vão atrás de prospecções de clientes em potencial. Após o caminhar da negociação, o consultor encaminha o Dossiê com a documentação e dados necessários para o input, que consiste na ativação do contrato e disponibilização dos acessos à plataforma da Serasa para os clientes. Toda essa parte administrativa é encaminhada para a funcionária Sra. Ester Abelha, Assistente Comercial, responsável pela abertura das tarefas para a matriz atender.

Esse processo de comunicação entre os Consultores Comerciais e a Assistente Comercial é realizada de maneira informal, via ligações telefônicas ou até mesmo por mensagem de texto/áudio. Devido ao grande número de consultores, muitas das vezes essa comunicação informal acabava por prejudicar a tarefa em si, por acabar confundindo as demandas ou até mesmo designar prioridades de maneira indevida.

Para entender melhor esse processo, realizamos contato com os Consultores Comerciais e a Assistente Comercial, para alinhar o funcionamento das funções, bem como propor uma solução para otimizar e padronizar esse repasse de tarefas.

Nesse contato, percebemos que a principal dor se tratava do tempo de espera e falta de



organização das prioridades para as tarefas atribuídas a Assistente Comercial. A mesma citou que ocorria dela confundir-se entre as demandas, por não serem formalizadas, tornado rotineiro a falta de dados ou informações incorretos.

Diante desse contexto, uma questão a ser pesquisada é: como podemos otimizar o fluxo de repasse de tarefas e melhorar a organização da equipe da Gade? Como objetivo geral tem-se: propor uma padronização nos processos de abertura de tarefas, com definição de prazos e prioridades, a fim de melhorar a comunicação entre a equipe.

PONTOS-CHAVES

Os pontos-chaves centrais do problema observado são:

Comunicação informal:

- Falta de organização e padronização no repasse de tarefas.
- Confusão de demandas e prioridades.
- Atraso na execução das tarefas.
- Falta de informações e dados incorretos.

Processos manuais:

- Tarefas abertas manualmente pela Assistente Comercial.
- Falta de prazos e prioridades definidas.
- Dificuldade em acompanhar o andamento das tarefas.

Falta de ferramentas adequadas:

- Uso de ligações telefônicas, mensagens de texto e áudio para comunicação.
- Ausência de um sistema para gestão de tarefas.

É possível destacar dois pontos possíveis como causas do problema. Primeiro, o crescimento rápido da empresa, observados pelo aumento no número de consultores e clientes, com isso, os processos informais não acompanharam o crescimento da empresa. Segundo a falta de

treinamento, pois os Consultores e Assistente Comercial não foram treinados em processos padronizados de comunicação e gestão de tarefas. Como consequências do problema tem-se a ineficiência, com perda de tempo, retrabalho e atrasos na entrega de serviços aos clientes e a insatisfação, gerando frustração entre os consultores e a Assistente Comercial.

TEORIZAÇÃO

Comunicação Interna

Podemos estabelecer, conforme Menan (2009), que a comunicação interna dentro das organizações é crucial para o seu desempenho e sucesso. A assertividade, como uma habilidade comunicativa, desempenha um papel fundamental nesse contexto, pois influencia diretamente a qualidade das interações entre os membros da equipe, bem como a eficiência dos processos organizacionais. Diante disso, é fundamental analisarmos como a assertividade contribui para a redução de desperdícios e a padronização dos processos internos, que por sua vez, aumentam a eficiência acerca de qualquer tipo de atividade, além disso entra como uma ferramenta estratégica para a compatibilização dos interesses dos colaboradores e da empresa, através do estímulo do diálogo, à troca de informações e experiências e a participação de todos os níveis hierárquicos da empresa. Um exemplo prático disso seria uma situação em que os colaboradores não se sentem confortáveis para expressar suas ideias, sugestões ou preocupações de forma direta e honesta, nesse cenário, existe a possibilidade do surgimento de problemas que afetam diretamente a eficiência operacional.

Além disso, a falta de assertividade pode levar a uma falta de padronização nos processos internos. Quando as informações não são comunicadas de maneira clara e precisa, existe um risco maior de erros e inconsistências nos



procedimentos operacionais. Isso pode resultar em desperdícios de materiais, tempo e esforço humano na correção de falhas e retrabalho.

Ainda segundo Menan (2009), a principal dificuldade em resolver problemas de comunicação reside na ausência de uma educação pautada na cultura do diálogo, na reflexão em grupo e no pensamento compartilhado. Essa educação deveria promover o respeito às diversidades culturais e ideológicas, a fim de consolidar um ambiente propício à convivência com as diferenças, base fundamental da democracia. É ressaltado que ferramentas como intranet, jornal interno, boletins e murais de notícias não são suficientes se não houver a disposição das lideranças para o diálogo e um ambiente propício à conversa e à troca de ideias.

Conforme Araujo (2012), uma peça fundamental é garantir a implementação de uma política de gestão de crises, juntamente com uma comunicação interna clara, pois isso é essencial para evitar situações indesejáveis. Além disso, a autora resalta o impacto das redes sociais na redefinição das relações interpessoais, impulsionando novos valores e comportamentos e promovendo o empoderamento dos colaboradores dentro da organização junto a uma comunicação interna cada vez mais transparente e pertinente à uma ampla divulgação.

Por fim, Matos (2009) nos informa que o indivíduo pensa e age conforme as influências e os fatos que condicionam perante o seu ambiente. Diante disso, é possível perceber e compreender que o indivíduo, em seu meio profissional, é bem-informado sobre o que acontece e interessa a sua empresa, o seu desempenho aumentará devido ao seu reconhecimento de seu trabalho.

Comunicação Assertiva

Para uma comunicação assertiva, é necessário discutir as mudanças significativas ocorridas ao longo do tempo no campo da comunicação, tanto em suas formas quanto em suas estratégias, bem como a crescente importância dessa comunicação nas relações, tanto pessoais quanto profissionais. Ela resalta o papel dos colaboradores como agentes ativos na construção e disseminação da comunicação organizacional, em contraste com a percepção anterior deles como meros intermediários na realização dos objetivos organizacionais (DEVESA, 2017).

Ainda segundo Devesa (2017), o estudo da comunicação organizacional é motivado pela sua fundamental importância em influenciar comportamentos alinhados aos objetivos individuais, grupais e organizacionais. Ela destaca a emergência de novas abordagens na estrutura e nas atividades organizacionais, visando conciliar os interesses da organização com os dos colaboradores, por meio da oferta de incentivos e recompensas que estimulam diversas motivações. Além disso, ela observa uma mudança na visão dos colaboradores, que agora são considerados como a principal fonte do sucesso organizacional, representando um capital humano essencial para a eficiência e eficácia da organização.

O Colares et al (2023) analisam a importância da comunicação assertiva e do endomarketing no ambiente organizacional, destacando seu impacto na cultura, no engajamento dos colaboradores e nos resultados da empresa. A pesquisa busca orientar gestores e profissionais de RH na aplicação eficaz dessas estratégias para promover um ambiente de trabalho mais produtivo e relações interpessoais saudáveis.

A prática da escuta ativa contribui para que os colaboradores se percebam mais valorizados. Isso ocorre porque, ao serem ouvidos e compreendidos em um ambiente livre de



julgamentos e receios, os funcionários sentem-se à vontade para expressar suas ideias e opiniões, o que gera um senso de participação ativa na organização (SILVA e VIANA, 2022).

Observa-se, dessa forma, que a assertividade desempenha um papel crucial na comunicação interna das organizações, influenciando diretamente a eficiência dos processos e a redução de desperdícios.

Falta de organização e padronização no repasse de tarefas

De acordo com Antunes (2008), o conceito de perdas emergiu historicamente no âmbito do sistema de produção fordista. Nos Estados Unidos, particularmente na primeira metade do século, houve uma clara priorização na identificação e remoção organizada das perdas. Essa abordagem estava intimamente relacionada à busca pela padronização de produtos, processos, ferramentas e procedimentos de trabalho.

A base para a melhoria contínua e o aprimoramento dos operadores reside na padronização das tarefas. Os padrões fornecem informações essenciais sobre a execução das tarefas e permitem que diferentes operadores obtenham resultados consistentes e previsíveis. Para os autores, é fundamental que os padrões representem as melhores práticas, visando assim reduzir a variabilidade do processo e torná-lo mais estável (ALBERTIN e PONTES, 2016).

Entende-se que os manuais de tarefa desempenham um papel crucial na definição dos procedimentos operacionais. Eles detalham as etapas de cada processo, especialmente destacando áreas que demandam atenção especial, como a substituição de ferramentas, ajustes de setup e montagem de componentes (SHINGO, 1996).

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

O objetivo das hipóteses de solução seria gerar um método para distribuição, acompanhamento e organização das demandas repassadas. A proposta é buscar uma forma eficiente de melhorar a comunicação interna entre os colaboradores, repasse e organização das demandas, prazos e prioridades. Foram apresentadas 3 hipóteses.

Hipótese 1 – Plataforma Trello

É uma plataforma de gerenciamento de projetos baseada em quadros (boards), listas e cartões. Ele permite que indivíduos e equipes organizem e acompanhem o progresso de suas tarefas de forma visual e colaborativa. A ideia de solução consiste em criar 3 listas com etiquetas (para definição dos responsáveis) que seriam:

A Fazer:

- Esta lista conterá todas as tarefas que precisam ser repassadas.
- Cada cartão representará uma tarefa específica a ser repassada.

Em Progresso:

- Tarefas que já foram atribuídas a alguém e estão em andamento.
- Cada cartão terá o nome da tarefa e a pessoa responsável por ela.

Concluído:

- Tarefas que foram concluídas com sucesso.
- Cada cartão terá o nome da tarefa e quem a completou.

Hipótese 2 – Implementação de um sistema de tickets (Acelerato)

O sistema de tickets visa otimizar a gestão de demandas, garantindo maior eficiência e organização para a equipe de atendimento, centralizando as solicitações internas e automatizando os processos, além do monitoramento de desempenho através de relatórios.



Hipótese 3 – Plataforma To-do

A plataforma surge como solução eficaz para a gestão de tarefas e organização profissional. Com sua interface intuitiva e funcionalidades robustas, o To-do permite aos usuários criarem, categorizar e priorizar tarefas, facilitando o acompanhamento de atividades e prazos.

APLICAÇÃO A REALIDADE

As três hipóteses foram apresentadas à Gestora da agência, considerando suas dores e necessidades.

Hipótese 1 – Plataforma Trello

O Trello é uma ferramenta de gerenciamento de projetos e colaboração visual, conhecida por sua interface intuitiva e organização em quadros, listas e cartões. Apesar de ser uma ferramenta bem completa, sua versão gratuita é bem limitada, o que se torna um problema para empresas que possuem equipes maiores. Logo, mesmo gostando da ferramenta devido suas várias funcionalidades, a gestora optou por declinar a opção.

Hipótese 2 – Implementação de um sistema de tickets (Acelerato)

O Acelerato se destaca como uma plataforma robusta e versátil que combina funcionalidades de gestão de projetos, atendimento ao cliente (help desk e service desk) e comunicação interna. É uma solução completa para empresas que buscam otimizar seus processos, aumentar a produtividade e aprimorar a experiência do cliente.

Entretanto, a gestora identificou que possivelmente seria complicado a implementação do produto para a equipe devido ao nível de dificuldade elevado da utilização da plataforma. Além de apresentar limitações no que se trata de personalização do uso, e planos

que não se encaixavam no orçamento da empresa.

Hipótese 3 – Plataforma To-do

Por fim, o aplicativo da Microsoft To-do foi a melhor escolha para a equipe. Então nos reunimos para alinhar e adaptar os processos junto a ferramenta para o dia a dia da empresa. Foram criados modelos de tarefas para os consultores comerciais preencherem e designarem a tarefa para a Ester, reduzindo assim a taxa de erros das tarefas para a matriz da empresa.

E com o To-do foi possível também marcar uma data de conclusão das tarefas e definir níveis de prioridade. Além de ser uma ferramenta gratuita, a gestora gostou do aplicativo devido à sua facilidade de adaptação para o meio corporativo, por ser bem intuitivo e possibilitar a ingressão de vários membros em uma única lista de tarefas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desse projeto foi bem-sucedido e contribuiu significativamente para a otimização da organização de tarefas na empresa.

O aplicativo To-do atendeu às necessidades dos colaboradores e proporcionou vários benefícios, como o aumento na produtividade, melhora na comunicação e maior organização.

Ao otimizar a gestão de tarefas, a empresa fomenta um ambiente de trabalho mais produtivo, engajado e inovador, impulsionando o alcance de metas e objetivos e construindo um futuro promissor. A gestora da agência e os colaboradores agradeceram o suporte e implementação da ferramenta, demonstrando satisfação com os resultados.

REFERÊNCIAS



CARDOSO, Jeferson Jonas; DE GASPERI, Diego Foquezatto; VIDOR, Luis Paulo. Aplicação de Metodologia Kaizen na padronização do processo de revisão final de produtos em uma indústria montadora de veículos automotores. XXV Simpósio de Engenharia de Produção, 2018.

DE CASTRO, Mônica Aparecida; ARAUJO, Clenio. As redes sociais e as mediações tecnológicas na comunicação interna das organizações: dificuldades e oportunidades.

DEVESA, Laura Moura. A importância da comunicação no contexto organizacional: a comunicação organizacional como ferramenta de desenvolvimento e eficácia de uma organização. Dissertação (Mestrado em Ciências Empresariais), Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, 2017.

MATOS, Gustavo Gomes de. Comunicação empresarial sem complicação. 2 ed. São Paulo: Editora Manole, 2009.

MENAN, Marcela Grubisich. **A importância da comunicação interna nas organizações.** Faculdade de Inesul. Londrina. São Paulo, 2009.

SILVA, Juliana Cristina; BITTAR, Liene Cunha Viana. Reflexões teóricas acerca da importância da assertividade para a comunicação interna das organizações. **Revista EduFatec: educação, tecnologia e gestão**, v.2, n.5, p.194-211, ago./dez. 2022.

SOARES, T. P. et al. O clima institucional na universidade: a importância da comunicação. In: Congresso Iberoamericano de Investigación sobre Gobernanza Universitaria, 8., 2020, Bogotá, Colombia. **Anais [...]**. Bogotá, Colombia: Editora de la Universidad de Santo Tomás, 2020, v. 1. p. 1-11. Disponível em: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/30713>. Acesso em: 11 maio 2022.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

ESTRATÉGIAS DE ESTOQUE: como a curva ABC pode beneficiar lojas no ramo Agropecuário

Ana Clara Tomé de Oliveira Cunha
Anna Karolina Santos Martins
Bruna Rebeca Almeida Costa
Ester Naira Cardoso Silva
Marcelo Augusto Nunes de Fátima Luz
Roberta Eduarda Ricardo Freitas
Victor Hugo Silva Dias

INTRODUÇÃO

O Projeto Aplicado à Comunidade (PAC) apresenta como objetivo realizar um relato de experiência em uma empresa, aplicando a metodologia do Arco de Maguerez para resolver um problema. A empresa escolhida foi a AM Agropecuária, da área comercial varejista, especializada no ramo da agropecuária, com o foco em vendas de rações para animais domésticos de pequeno e médio porte.

A AM Agropecuária surgiu há três anos, impulsionada pelo empreendedorismo de seu fundador, Arthur Garcez. Inicialmente envolvido na área de ciências aeronáuticas, Arthur Garcez almejava alcançar o nível de proficiência em inglês exigido pela ICAO e decidiu buscar essa qualificação na Irlanda.

Contudo, sua estadia no exterior foi abruptamente interrompida pela pandemia. Retornando ao Brasil, Arthur Garcez se viu com recursos financeiros disponíveis e, após uma pesquisa de mercado, identificou a agropecuária como um setor promissor e em constante demanda.

Com essa percepção, Arthur se uniu ao seu atual sócio, Márcio Fonseca, que possui um maior conhecimento na área de agropecuária, para fundar a empresa. Essa iniciativa resultou na AM Agropecuária.

Diante do contexto, a escolha dessa empresa se justifica pela familiaridade e facilidade de informações disponíveis, necessárias para o desenvolvimento da pesquisa. Essa abordagem foi considerada mais viável em comparação com a investigação de empresas de maior porte, dada a complexidade e disponibilidade limitada de recursos para um estudo abrangente.

RELATO DA OBSERVAÇÃO

Foi realizada uma visita à loja AM Agropecuária, no município de Matozinhos, com o propósito de avaliar, em particular, as operações de estoque e vendas, e propor soluções para otimizar o controle desses processos.



Figura 1 – Fachada da loja

Fonte: Elaborada pelos autores

Ao chegar ao local, constatou-se que a loja se encontra estrategicamente posicionada entre as cidades Matozinhos e Capim Branco. Ambas as cidades são pequenas em termos de tamanho e atividade econômica, porém a segunda se sobressai em relação à primeira por essa ser menos desenvolvida. Ainda assim, a loja se destaca por estar situada em uma avenida entre essas duas cidades, em uma área conhecida pela presença de sítios e ranchos.

Esta avenida é uma via de tráfego frequente, especialmente para aqueles que entram e saem de Capim Branco, o que chama atenção para a loja. Como resultado, a AM Agropecuária atrai um grande fluxo de clientes que passam diante



dela diariamente. Esse aspecto não apenas aumenta o potencial de vendas da loja, mas também fortalece o reconhecimento da marca, especialmente ao considerar que a maioria dos clientes é composta por pessoas de idade avançada que não estão conectadas às redes sociais e pessoas de média a baixa renda.

Por conseguinte, ao invés de utilizar o trabalho de marketing digital, a loja optou por estratégias tradicionais de divulgação, como carros de som, vendas porta a porta e distribuição de panfletos.

Durante a conversa com o Arthur Garcez, responsável pela AM Agropecuária, foi identificada uma dificuldade significativa no controle de estoque da loja. Diante da demanda por quantidades menores de ração, a loja adotou o fracionamento de sacarias de diferentes tamanhos (15kg, 20kg, 25kg), para atender às necessidades específicas dos clientes, oferecendo, por exemplo, porções de 1kg. No entanto, o monitoramento preciso dessas vendas das sacarias são registradas no sistema com base no peso dos sacos, mas os funcionários as registram como vendas a granel.

Além disso, para gerenciar as operações, a loja utiliza o sistema NEX, que proporciona o acesso imediato ao controle do caixa e do estoque por meio do computador da loja e de celulares. No entanto, a dificuldade surge ao registrar corretamente as vendas fracionadas, que são lançadas no sistema com base na quantidade de kg dos sacos, além de serem incluídas como vendas a granel pelos funcionários. Isso resulta em um desalinhamento entre as informações registradas e as quantidades reais vendidas.

Outro desafio encontrado está relacionado a prática de vendas "fiado", na qual o cliente leva o produto e o pagamento é realizado posteriormente. Essa prática tem comprometido o controle financeiro da loja, levando à perda de uma visão clara sobre os valores devidos pelos

clientes e a disponibilidade de produtos em estoque.

Assim, diante desse contexto, a questão a ser investigada é: como a AM Agropecuária pode otimizar seu controle de estoque para enfrentar desafios como venda fracionada, prática de vendas "fiado" e registros imprecisos, visando uma gestão mais eficiente e precisa? Este trabalho se propõe a aplicar o Sistema ABC, também conhecido como Curva ABC, como técnica de gestão de estoque, na empresa AM Agropecuária.

Segundo Rogers, Ribeiro e Rogers (2004), "a classificação para a curva ABC segue o princípio de Pareto, que sugere que um pequeno número de itens geralmente representa a maioria do valor do estoque. No Sistema ABC, os itens são categorizados como:

- ❖ *Itens A:* São os mais relevantes para a empresa, representando cerca de 20% dos itens, mas contribuindo com aproximadamente 80% do valor total do estoque;
- ❖ *Itens B:* Compõem cerca de 30% dos itens e contribuem entre 15% a 20% do valor total do estoque;
- ❖ *Itens C:* De menor relevância, representando 50% dos itens, mas contribuindo com apenas 5% a 10% do valor total do estoque." (CARVALHO, 2002)

Para implementar o Sistema ABC na gestão de estoque da AM Agropecuária, as etapas incluem: identificação e avaliação dos itens em estoque, classificação dos itens em categorias A, B e C com base no valor e importância, análise dos padrões de consumo e movimentação de cada categoria, adoção de estratégias diferenciadas de gestão para cada grupo de itens e monitoramento contínuo do desempenho, realizando ajustes conforme o necessário.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Ao final, espera-se implementar melhorias tangíveis na gestão de estoque da AM Agropecuária.

PONTOS-CHAVES

Os pontos-chaves identificados pelo grupo, relacionados às dificuldades da AM Agropecuária no controle de estoque, juntamente com suas justificativas, são os seguintes:

Fracionamento de sacarias: Os funcionários registram as vendas como granel, enquanto as vendas fracionadas são lançadas no sistema com base no peso das sacarias. Isso causa um desalinhamento entre as informações registradas e as quantidades reais vendidas, dificultando o controle de estoque e a gestão financeira.

Prática de vendas "fiado": Essa prática compromete o controle financeiro pois a falta de um sistema adequado torna difícil acompanhar os valores devidos pelos clientes e a disponibilidade de produtos em estoque, o que resulta em atrasos nos pagamentos e aumento da inadimplência, além disso, impacta negativamente o fluxo de caixa, pois a empresa pode enfrentar dificuldades para prever e gerenciar suas finanças e, também, a venda "fiado" afeta os níveis de estoque, pois a falta de clareza sobre a demanda pode resultar em problemas de abastecimento e na perda de vendas.

Necessidade de aprimoramento no registro de vendas fracionadas no sistema de gestão: A utilização do sistema NEX para gerenciar as operações da loja oferece acesso imediato ao controle do caixa e do estoque. No entanto, a dificuldade surge ao registrar corretamente as vendas fracionadas, que são lançadas no sistema com base na quantidade de kg das sacarias, mas são registradas como vendas a granel pelos funcionários. Isso resulta em inconsistências nos

registros de estoque e dificulta a tomada de decisões baseadas em dados precisos.

TEORIZAÇÃO

A gestão de estoque, conforme destacado por Rommel, Chies e Vizzotto (2017), é um elemento essencial para garantir que uma empresa possa atender às demandas de seus clientes dentro dos prazos estabelecidos. Isso não só assegura a satisfação do cliente, mas também confere à empresa uma vantagem competitiva no mercado cada vez mais exigente.

Esses autores ressaltam que a gestão de estoque envolve, na verdade, uma série de decisões estratégicas que permeiam diferentes áreas da organização, envolvendo departamentos de compras, produção, vendas, programação e financeiro.

Conforme observado por Sinchetti e Bertaci (2021), uma gestão eficaz dos estoques pode resultar em uma série de benefícios tangíveis e intangíveis. Além disso, ainda segundo os autores, a redução de custos associada à otimização dos níveis de estoque e à diminuição de perdas decorrentes de deterioração dos produtos pode ter um impacto significativo na rentabilidade da empresa.

O controle de estoque surgiu para atender à necessidade das organizações de gerenciar mais eficientemente seu material. Antigamente, esse controle era realizado manualmente, utilizando fichas de prateleiras ou sistemas de fichas de controle. Até hoje, algumas empresas ainda operam com esses métodos. No entanto, com o avanço da informação e da tecnologia, a era da informática aprimorou o controle de estoque, substituindo os métodos antigos por sistemas informatizados (VIANA, 2002).

De acordo com Ballou (2006), estoques são pilhas de matérias-primas, insumos, componentes, produtos em processo e produtos acabados que



aparecem em numerosos pontos por todos os canais logísticos e de produção da empresa.

Martins e alt. (2003), afirmam que a gestão de estoques se constitui em ações que permitem ao administrador analisar se os estoques estão sendo bem utilizados, bem localizados, bem manuseados e controlados. A gestão de estoque busca garantir a máxima disponibilidade de produto, com o menor estoque possível. A gestão de estoques entende que quantidade de estoque parada é capital parado. Ou seja, não está tendo nenhum retorno do investimento efetuado e, por outro lado, este capital investido poderia estar suprindo a urgência de outro segmento da empresa, motivo pelo qual o gerenciamento deve projetar níveis adequados, objetivando manter o equilíbrio entre estoque e consumo. Os níveis devem ser atualizados periodicamente para evitar problemas provocados pelo crescimento do consumo ou vendas e alterações dos tempos de reposição.

Segundo o autor, a administração do estoque é essencial em uma organização, pois, juntamente com os demais setores, ela constitui o funcionamento integral da empresa. Através da otimização do estoque, busca-se assegurar a máxima disponibilidade dos produtos, mantendo os níveis de estoque mínimos necessários.

O objetivo primordial da gestão de estoque é facilitar o uso diário, fornecendo informações pertinentes para cada departamento e atendendo às reais demandas por mercadorias.

Caso a empresa mantenha um volume excessivo de estoque sem realizar uma análise prévia, os potenciais ganhos econômicos advindos da compra em grandes quantidades podem ser anulados pelos custos elevados de manutenção.

Em última análise, compreendemos que a gestão de estoques engloba o planejamento, controle e retroalimentação do estoque. Envolve a previsão dos valores do estoque ao longo do tempo, a

definição das datas de entrada e saída de materiais e a determinação dos pontos de reposição de material.

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

Foram desenvolvidas 3 hipóteses de solução para serem apresentadas aos responsáveis pela AM Agropecuária.

Hipótese 1 – Controle por planilhas: Muitas informações vitais para os processos da empresa estavam dispersas e não eram integradas de forma eficiente. Assim, foi proposto a implementação de um sistema de controle por planilhas, onde seriam registradas todas as entradas e saídas de produtos, vendas realizadas, clientes atendidos, estabelecendo um fluxo de atualização regular para manter as informações sempre precisas e atualizadas.

Hipótese 2 – Implementação da Curva ABC no controle de estoque: A Curva ABC permite identificar quais os itens demandam maior atenção e controle. Com base nisso, foi proposto a organização dos itens do estoque da seguinte maneira: Classe A (De maior importância, quantidade, organizar de forma que os itens desta classe tenham fácil acesso); Classe B (Importância intermediária); Classe C (Menor importância, valor e quantidade).

Hipótese 3 – Contratação de funcionário de meio período: Diante da necessidade de reforçar a equipe em períodos de maior demanda, como durante campanhas sazonais ou eventos específicos, apresentamos a ideia da contratação de funcionários em regime de meio período. Foi feita uma análise das necessidades, identificando os períodos de pico e as funções que poderiam ser desempenhadas pelo colaborador temporário. Após a definição dos perfis necessários, sugerimos que fossem criados processos de recrutamento e seleção ágeis para contratação temporária, garantindo que o novo



membro da equipe fosse capacitado rapidamente para contribuir durante os períodos de alta demanda.

APLICAÇÃO À REALIDADE

Hipótese 1 – Controle por planilhas: Em relação às planilhas de controle de estoque foi considerado as seguintes razões para a sua aplicação: controle do inventário, planejamento de compras, prevenção de perdas, gestão financeira e facilidade de fiscalização, os quais permitem controlar e monitorar a quantidade de sacarias utilizadas e a quantidade disponível no estoque, evitando a falta de produtos essenciais e garantir que a demanda seja atendida. Ao desenvolver as três planilhas, será importante que a AM Agropecuária foram adaptadas às características e às necessidades, visando garantir que a planilha seja regularmente atualizada de acordo com o estado do estoque. Como, por exemplo, atualizada de acordo com o estado do estoque.

Tabela 1 – Planilha de controle de estoque

Produto	Quantidade em estoque	Preço unitário	Total em estoque
Produto A	100	R\$ 10,00	R\$1.000,00
Produto B	50	R\$ 20,00	R\$1.000,00
Produto C	75	R\$ 15,00	R\$ 1.125,00

Fonte: Elaborada pelos autores

Permite o registro de todos os produtos, incluindo nome, código de identificação ou categoria. Fornece uma visão da quantidade de cada produto em estoque; Preço de cada produto para obter noção do valor total de cada produto no estoque; Valor total de mercadorias que se encontram no estoque.

Tabela 2 – Entrada de mercadorias

Data	Produto	Quantidade	Preço Unitário	Total
23/01/24	Produto A	50	R\$ 10,00	R\$ 500,00

25/01/24	Produto B	25	R\$ 20,00	R\$ 500,00
----------	-----------	----	-----------	------------

Fonte: Elaborada pelos autores

Data de entrada em que a mercadoria foi recebida ou registrada no estoque; Nome do produto que está sendo registrado na entrada; Quantidade de mercadorias que estão sendo recebidas. Auxilia a manter o registro detalhado de todas as mercadorias que entram no estoque, facilitando o acompanhamento do fluxo de entrada de produtos e reconciliando com os registros de compras.

Tabela 3 – Saída de mercadorias

Data	Produto	Quantidade	Preço Unitário	Total
25/04/24	Produto A	20	R\$ 10,00	R\$ 200,00
26/04/24	Produto B	10	R\$ 15,00	R\$ 150,00

Fonte: Elaborada pelos autores

Data em que a mercadoria foi retirada ou registrada a saída do estoque; Nome do produto que está sendo registrado a saída; Quantidade de mercadorias que estão sendo retiradas; Preço unitário de cada mercadoria que está sendo vendida; O valor total da saída de cada produto. Ajuda a manter um registro detalhado de todas as mercadorias que deixam o estoque, facilitando o acompanhamento do fluxo de saída de produtos.

A Planilha de entradas de mercadorias (Tabela 2) foi descartada, devido ao estabelecimento já utilizar o sistema NEX, onde todas as compras são registradas.

Somente duas planilhas foram aproveitadas pela AM Agropecuária, Tabela 1, irá auxiliar na contagem dos produtos que estão armazenados no estoque e a Tabela 3, foram realizadas mudanças de acordo com os relatos dos proprietários. A princípio a planilha possuía os seguintes dados: data da venda, produto, quantidade, preço unitário e total.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Uma das questões abordadas por Arthur, além da falta de controle de produtos vendidos a granel, as vendas fiadas também são um dos fatores (de acordo com os proprietários, o controle é feito por meio de bloco de notas físico).

Tabela 3.1 - Saída de mercadorias modificações

Data	Produto	Quantidade Kg/G	Valor da venda	Tipo de venda	Nome Cliente / Contato

Data/Prazo	Pagamento Realizado	Data Pgtos

Fonte: Elaborada pelos autores

As seguintes alterações foram realizadas: o preço unitário foi substituído pelo Valor da Venda (indica o valor da quantidade total vendida de determinado produto), foram adicionados as colunas Tipos de Vendas, Nome Cliente/Contato, Data/Prazo, Pagamento Realizado e Data do Pagamento.

Quando realizar uma venda, ao preencher os dados desta coluna, será disponibilizado três opções, “a vista” (quando o cliente pagar o produto no ato da compra), “a prazo” (o cliente solicita ao vendedor um prazo ou data para realizar o pagamento do produto) e “crédito” (a venda “fiado” no qual o cliente não realize o pagamento na hora e pode haver ou não um prazo estabelecido para o pagamento).

Têm o objetivo de manter o controle dos tipos de vendas que são realizadas no dia a dia e manter o controle de clientes que compram de forma a prazo ou crédito, pois como informado anteriormente, os proprietários utilizam blocos de notas para registrar, que na prática

compromete o controle financeiro e a falta de informações sobre os clientes que deviam.

Também foi adicionado cores quando for selecionado algumas das opções citadas acima, verde (a vista), laranja (a prazo), vermelho (crédito), facilitando a visualização das informações presentes na planilha.

A Coluna utilizada para identificar clientes em vendas a prazo ou crédito. Essa ferramenta é essencial para o controle dos clientes que optam por essas modalidades de pagamento, permitindo aos proprietários realizar cobranças e avaliar a pontualidade dos pagamentos realizados por esses clientes.

Tabela 3.2 - Data/Prazo, Pagamento Realizado e Data de Pagamento

Data/Prazo	Pagamento Realizado	Data Pgtos

Fonte: Elaborada pelos autores

O item “Data/Prazo” é fundamental para estabelecer o controle dos pagamentos em vendas a prazo ou crédito, permitindo aos proprietários monitorarem de perto os prazos e efetuar cobranças quando necessário.

A coluna “Pagamento Realizado” oferece três opções predefinidas: “sim” (para pagamentos efetuados), “pendente” (quando o pagamento ainda não foi realizado e está dentro do prazo estipulado) e “não” (indicando que o pagamento não foi feito dentro do prazo). Essa funcionalidade auxilia na organização e na identificação dos pagamentos em aberto.

Nesta mesma coluna, também foram adicionados elementos de cores ao escolher uma das opções, sendo verde (sim), amarelo (pendente) e laranja (não).

Data do Pagamento registra a data em que o pagamento foi efetuado pelo cliente, fornecendo



informações essenciais para o controle financeiro. Esses registros permitem avaliar se o cliente cumpriu o prazo estipulado para o pagamento e ajudam a decidir sobre futuras vendas a prazo ou crédito para o mesmo cliente

Hipótese 2 – Implementação da Curva ABC no controle de estoque: Aplicação da hipótese surge como uma resposta estratégica aos desafios encontrados pela AM Agropecuária na gestão do estoque. Ao categorizar os produtos em estoque com base na sua importância relativa para a empresa, a Curva ABC permite identificar quais os itens demandam maior atenção e controle, sendo elas os sacos de ração fracionados e direcionando esforços e recursos para onde são mais necessários.

Apesar de definirmos quais são os produtos mais relevantes em termos de quantidade vendida, como a ração Quatree sabor carne (classe A), os produtos intermediários também incluem rações de outras marcas (classe B), enquanto os produtos de menor importância são os materiais de construção com pás e pulverizadores (classe C).

A Curva ABC nos ajuda a entender a distribuição dos produtos de acordo com sua importância para o negócio. Na loja, 90% dos produtos são rações. Os clientes tendem a escolher suas marcas preferidas, mas dependendo do preço ou de uma diferença mínima na qualidade, eles podem optar por outras marcas.

As rações, tanto as classificadas como classe A quanto as de classe B, possuem alta rotatividade. Produtos classe A, como a Ração Quatree sabor carne, são os mais vendidos e representam uma parcela significativa do faturamento da loja. Produtos classe B também têm boa saída e são cruciais para manter a oferta variada e atender às diferentes preferências dos clientes. Os produtos de classe C, como materiais de construção (pás e pulverizadores), têm menor importância e menor

rotatividade. Esses itens representam uma pequena fração das vendas e do faturamento, mas ainda assim são necessários para atender a um nicho específico de clientes.

Podemos observar que a maior parte das vendas e do faturamento é gerada pelos produtos de classe A e B, especialmente as rações, portanto de acordo com os proprietários o foco tanto de vendas e de gestão de estoque a todo momento já são direcionados para as rações, então os produtos já são alocados de maneira que facilitam o manuseio no perímetro da loja e é feita a constante reposição para atender todas as demandas, sendo uma hipótese, na perspectiva dos proprietários, de pouca utilidade.

Hipótese 3 – Contratação de funcionário de meio período: A hipótese de contratação de um funcionário de meio período não foi considerada viável para a empresa principalmente devido a questões como custo-benefício e disponibilidade. Contratar um novo funcionário, mesmo em meio período, envolve despesas como salário, benefícios e treinamentos, custos os quais a AM Agropecuária não conseguiria manter. Para a empresa, a adição dessas obrigações financeiras extras poderia sobrecarregar ainda mais seu orçamento operacional já existente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência na loja AM Agropecuária demonstrou que a implementação de soluções de controle de estoque e vendas fiado pode apresentar desafios significativos, especialmente quando se trata de lidar com uma grande quantidade de produtos.

Embora tenhamos oferecido duas opções para abordar essas questões, os sócios optaram por adotar apenas uma delas. Enquanto a tabela de controle de vendas fiado foi prontamente integrada ao fluxo de trabalho existente,



proporcionando maior praticidade e segurança na gestão das transações com os clientes, a tabela de controle de estoque não foi considerada viável devido ao receio de aumentar a carga de trabalho já existente.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: Planejamento, organização e logística empresarial**. Tradução de Elias Pereira. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CARVALHO, J.M.C. **Logística**. 3a ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.

MARTINS, Petrônio Garcia, ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de Materiais**. São Paulo: Editora Saraiva. 5ª tiragem, 2003.

ROMMEL, Cristiane; CHIES, Juliano; VIZZOTTO, Marcelo Juarez. 2017. Controle e gestão de estoques: Uma revisão bibliográfica. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 6, n. 1, jan/jun, 2017.

VIANA, J. J. **Administração de Materiais**. São Paulo: Atlas, 2000.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL: um estudo na Fábrica de Pirulitos Fumy

Bernardo Borba de Rezende
Bernardo Ferreira Tavares
Fernanda Oliveira Silva
Henrique Ferigotti Katahira Diniz
Kaio Alexander Gonçalves Andrada
Lucas Gabriel de Oliveira Souza
Samuel Dias de Matos Albino
Tainá Rodrigues Gonçalves Melo

INTRODUÇÃO

O Projeto Aplicado à Comunidade (PAC) é uma iniciativa acadêmica que busca integrar conhecimentos teóricos com práticas reais, visando solucionar problemas ou contribuir para o desenvolvimento da comunidade. Realizado geralmente durante o curso, envolve estudantes em projetos que abrangem diversas áreas, como educação, saúde e meio ambiente, promovendo o desenvolvimento de habilidades práticas e fortalecendo a relação entre a universidade e a comunidade.

Para este projeto, a empresa escolhida foi a Pirulitos Fumy, uma empresa familiar que está no mercado há quase 50 anos e atende em todos os Estados do Brasil. Com a sua matriz situada na cidade de Santa Luzia - MG, a empresa vem se consolidando no mercado brasileiro pelos seus divertidos pirulitos coloridos.

RELATO DA OBSERVAÇÃO

Durante a visita à sede da empresa, mantivemos contato com o responsável Sr. (insira o nome e sobrenome do responsável). Durante a conversa foi observado que os meses de junho e julho são os mais expressivos de vendas de pirulitos, devido as festas juninas. Nos outros meses do ano o faturamento e a produção da empresa permanecem estagnado, ou seja, só produz o que vende.

Observou-se, também, que os métodos de vendas da empresa se limitam aos clientes que já estão familiarizados com os produtos e por meio da divulgação por indicação desses mesmos clientes.

Após a venda para esses clientes, eles revendem o produto em aplicativos de internet como: Shopee, e Mercado Livre. Portanto, fica claro que a empresa perde sua visibilidade em não utilizar o Marketing Digital em nenhum meio de aplicativo para venda on-line, possibilitando que os seus próprios clientes revendam os seus produtos. Diante desse cenário, surge o seguinte problema da pesquisa: "Como a empresa 'Pirulitos Fumy' pode superar a estagnação das vendas nos meses fora do período das festas juninas e diversificar seus métodos de vendas, para alcançar e fidelizar novos clientes, aumentando assim sua receita ao longo do ano?"

O objetivo geral é propor estratégias de marketing digital, para a aquisição e fidelização de novos clientes, assim, aumentando suas vendas em diversos períodos do ano e, também, a disseminação da marca da empresa "Pirulitos Fumy". Como objetivos específicos tem-se:

- identificar as ferramentas de marketing digital aplicáveis;
- mensurar as possibilidades que sejam de compatibilidade com a empresa;
- criar ações considerando os dois objetivos específicos anteriores.

Decidimos então iniciar um trabalho de marketing e de venda digital on-line, que não era feito pela empresa, antes para ajudar a alavancar as vendas desses meses mais parados e expandir seus negócios fazendo a empresa crescer ainda mais.

PONTOS-CHAVES



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Com base na visita realizada à empresa “Pirulito Fumy” Identificou-se pontos-chaves:

A. Criação de Presença Online: Desenvolver um website profissional e otimizado para dispositivos móveis, onde os clientes possam conhecer os produtos e fazer compras online.

B. Estratégias de Conteúdo: Investir na criação de conteúdo relevante e de qualidade para blogs, redes sociais e outras plataformas online, atraindo e engajando os clientes e aumentando a visibilidade da marca.

C. Vendas Online: Implementar um sistema de vendas online para permitir que os clientes comprem os produtos diretamente através do site da empresa, aumentando a conveniência e acessibilidade para os consumidores.

D. Incentivo ao Engajamento dos Clientes: Criar programas de fidelidade, descontos especiais ou outras formas de incentivo para os clientes existentes recomendarem a empresa para amigos e familiares.

E. Análise de Dados e Feedback: Utilizar ferramentas de análise de dados para acompanhar o desempenho das campanhas de marketing digital, entender o comportamento dos clientes e ajustar as estratégias conforme necessário.

F. Investimento em SEO e SEM: Otimizar o site da empresa para mecanismos de busca (SEO) e considerar investir em anúncios pagos (SEM) para aumentar a visibilidade online e direcionar tráfego qualificado para o site.

TEORIZAÇÃO

“A única fonte de lucro é o cliente”. A citação de Peter Drucker, considerado o pai da Administração ilustra a ideia de que o Marketing tem como foco principal o cliente, visando atender às suas necessidades com produtos ou serviços. Seu objetivo é compreender

profundamente o cliente e oferecer soluções que promovam a fidelização. Para isso, é essencial conhecer seus desejos, necessidades, receios e hábitos.

Nem todos gostam do mesmo cereal, restaurante, curso ou filme. Por isso, os profissionais de marketing identificam os diferentes segmentos de consumidores analisando as diferenças demográficas, psicográficas e comportamentais entre eles. Então, decidem quais apresentam as maiores oportunidades. Para cada mercado-alvo escolhido, a empresa desenvolve uma oferta de mercado que é posicionada na mente dos consumidores-alvo como algo que fornece um ou mais benefícios centrais (KOTLER & KELLER, 2006).

A famosa frase de Bill Gates “Se você não está na internet, você não está no jogo” representa bem o que é o marketing digital. Nos dias de hoje, a presença online é fundamental para o sucesso de qualquer empresa.

O marketing digital abrange uma variedade de estratégias e técnicas voltadas para promover produtos ou serviços através de canais online, como websites, redes sociais, e-mails, entre outros. Essa abordagem permite que as empresas alcancem um público mais amplo, melhorem o engajamento com os clientes e aumentem suas vendas de forma eficiente.

O Marketing é pensado para atender as necessidades humanas, assim como para inovar os processos de captação e retenção de clientes. Trata-se de um processo no qual é identificado a necessidade dos indivíduos que desejam, através de aspectos inovadores, trocas e ofertas de produtos. O Marketing vem agregar valor ao produto e serviço, como também a marca e gerar a fidelização de clientes. Portanto, ações de marketing são fundamentais para que as organizações aumentem seus rendimentos a



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

partir do atendimento de uma maior fatia de mercado (PIETRO PASCARELLI, 2022).

Portanto, é essencial que a empresa que adota o marketing digital esteja familiarizada com as estratégias oferecidas por essa ferramenta, visando assim ampliar a base de consumidores, reduzir os custos e aumentar os lucros

HIPÓTESE DE SOLUÇÃO

Para solucionar os problemas da empresa “Pirulitos Fumy” teremos como objetivo indicar uma série de medidas a serem tomadas para implementar o comércio eletrônico.

Impulsionaremos postagens no Instagram e no Tiktok, com vídeos sobre o processo de produção, interações maiores com o público nas postagens, eventuais brindes e sorteios para os seguidores e informações claras sobre a empresa e seus produtos fornecidos.

Além disso, é nosso objetivo colocar a empresa em sites online como Mercado Livre e Shopee, onde o cliente poderá ter acesso a página da própria “Pirulitos Fumy”, trazendo uma confiança e autonomia maior no ato da escolha e compra dos produtos e um contato direto com um funcionário da empresa em caso de dúvidas.

Com base nesse estudo, espera-se que a empresa atinja seus objetivos de promover a marca, seus produtos, oferecendo vantagens aos clientes e aprimorando os resultados operacionais e financeiros da organização

APLICAÇÃO A REALIDADE

Conversamos com o proprietário da empresa Pirulitos Fumy, Rogério katahira, e diante dos desafios identificados, como a estagnação das vendas fora do período das festas juninas e a necessidade de diversificar os métodos de vendas, decidimos, com a permissão dele, implementar uma nova ferramenta de marketing focada no Instagram.

A aplicação dessa ferramenta foi realizada da seguinte maneira:

A. Criação de Presença Online: Criamos um perfil profissional no Instagram para a Pirulitos Fumy, otimizado com informações sobre a empresa, seus produtos e contatos. Isso proporcionará uma presença online forte e acessível para os clientes, conforme Figura 1.



Figura 1 - Perfil Instagram Fábrika de balas Fumy
Fonte: Elaborado pelos autores

B. Estratégias de Conteúdo: Investimos na criação de conteúdo relevante e atraente para o público, incluindo fotos e vídeos dos nossos divertidos pirulitos coloridos, do processo de produção e até mesmo curiosidades sobre a empresa e seus colaboradores. Os posts são planejados para engajar os seguidores, incentivando comentários, compartilhamentos e interações, conforme Figura 2.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1



Figura 2 - Perfil Instagram Fábrica de balas Fumy
Fonte: Elaborado pelos autores

C. Interatividade e Engajamento: Exploramos os recursos do Instagram, como stories, enquetes, perguntas e respostas, para promover a interatividade com os seguidores. Além disso, organizaremos sorteios, promoções e brindes exclusivos para os seguidores, incentivando o engajamento e a fidelização dos clientes.

D. Vendas Online: Utilizamos o Instagram como uma plataforma de vendas, oferecendo aos clientes a opção de comprar os produtos diretamente através da nossa conta. Implementamos ferramentas como o Instagram Shopping para facilitar o processo de compra, aumentando a conveniência e acessibilidade para os consumidores.

E. Análise de Dados e Feedback: Fizemos uso das ferramentas de análise de dados do Instagram para acompanhar o desempenho das nossas campanhas de marketing digital. Analisamos métricas como alcance, engajamento e

conversões para entender o comportamento dos nossos clientes e ajustar as estratégias conforme necessário.

Com a implementação dessas estratégias no Instagram, esperamos superar a estagnação das vendas nos meses fora do período das festas juninas, diversificar os métodos de vendas e alcançar e fidelizar novos clientes, contribuindo assim para o crescimento e sucesso contínuo da Pirulitos Fumy.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Projeto Aplicado à Comunidade (PAC) proporcionou uma valiosa oportunidade para a empresa Pirulitos Fumy de crescimento reavaliando suas estratégias de marketing e vendas, especialmente diante do desafio da estagnação das vendas fora do período das festas juninas. Ao integrar conhecimentos teóricos com práticas reais, identificamos pontos-chaves e desenvolvemos soluções específicas para impulsionar o crescimento e o sucesso do negócio.

Através da implementação de uma nova ferramenta de marketing focada no Instagram, conseguimos criar uma presença online forte e acessível para os clientes, gerando engajamento e interação por meio de conteúdo relevante e atraente.

A estratégia de vendas online permitiu que os clientes comprassem os produtos diretamente através da nossa conta, proporcionando maior conveniência e acessibilidade. Além disso, o uso de análise de dados nos permitiu entender o comportamento dos clientes e ajustar nossas estratégias conforme necessário.

Com essas iniciativas, esperamos superar a estagnação das vendas nos meses fora do período das festas juninas, diversificar os métodos de vendas e alcançar e fidelizar novos clientes.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Acreditamos que a integração do marketing digital em nossas operações será fundamental para impulsionar o crescimento e o sucesso contínuo da Pirulitos Fumy, promovendo a marca, seus produtos e oferecendo vantagens aos clientes. Estamos comprometidos em continuar monitorando e ajustando nossas estratégias para garantir resultados positivos e sustentáveis a longo prazo.

REFERÊNCIAS

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin. Administração de Marketing; Pearson Universidades; 15ª edição, 2019.

SEBRAE. Guia básico sobre as principais ferramentas do Instagram. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ms/sebraeaz/guia-basico-sobre-as-principais-ferramentas-do-instagram,497330b9b303b710VgnVCM10000d701210aRCRD>. Acesso em: 09 jun. 2024.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

ORGANIZAÇÃO E CONTROLE DE ESTOQUE: um estudo na Empresa Multiplik

Ana Flávia Bernardo Fernandes
Anna Flávia Reis Cândido
Gabriel Antônio Gonçalves de Souza
Maria Eduarda Martins de Souza
Miguel Magno Lima Thomaz Teixeira
Rafael Mendes Serrano
Renan La Marca Gual
Tomás Sousa Lara Ribeiro

INTRODUÇÃO

O curso de Graduação em Administração da FAMINAS BH, trouxe como disciplina os Projetos Aplicados à comunidade (PAC), trazendo como pilares as metodologias da ABP e a Problematização. Esta ferramenta foi trabalhada como método, com ênfase nos fundamentos e no Arco de Maguerez onde tem-se como proposta a identificar um problema em uma alguma empresa da reunião e relatar as situações observadas e qual ação foi tomada para ajudar a organização a melhorar seu ciclo produtivo.

O método do arco desenvolvido por Charles Maguerez e adaptado por Bordenave (2007), é constituído das seguintes etapas: observação da realidade, pontos-chaves, teorização, hipóteses de solução e aplicação da realidade.

Como forma de ampliar estas experiências e os conhecimentos apreendidos neste momento, foi proposta aos graduandos desenvolver uma atividade com a metodologia da problematização na comunidade, aplicando a técnica do Arco de Maguerez, visando à compreensão de sua aplicação nos processos de ensino-aprendizagem.

A relevância da temática para nós enquanto estudantes da graduação e para os participantes da ação é indiscutível, pois, inovações têm tido repercussões importantes na atualização de

currículos na área administrativa/ gestão de negócios. Assim como, há consequências para com seu uso, trazendo consequências diferenciadas, provocadas pelo discurso e pela prática daqueles que passam a apreciar as novas maneiras de ensinar e aprender.

Assim sendo, nossa atividade era ir em alguma empresa da reunião e encontrar alguma “dor” /problema que, ao longo do semestre, conseguíamos ter uma solução. Tendo como prática, o grupo escolheu a empresa Multiplik, localizada na cidade de Lagoa Santa em Minas Gerais próximo a Belo Horizonte, especializada na produção de placas, toldos, plotagem, ACM e banners. A Multiplik é uma empresa familiar, fundada há mais de 25 anos, com uma trajetória consolidada no mercado. Inicialmente reconhecida por sua excelência em mídia exterior, eles se especializaram em atender empreendedores de todos os tamanhos, desde o microempreendedor até grandes corporações, oferecendo soluções de publicidade com preços variados para atender às necessidades de cada cliente.

Dessa forma, o presente trabalho teve como objetivo a partir das vivências realizadas, relatar a experiência nossas, na aplicação do Método do Arco de Maguerez, com a empresa especializada na parte de Marketing.

RELATO DA OBSERVAÇÃO

No dia 09 de março de 2024, nossa equipe do PAC realizou uma visita à empresa Multiplik. Reunidos na entrada da empresa, fomos calorosamente recebidos pelo proprietário da Multiplik, Sr. Francisco Braga, conhecido como Sr. Chico. Com um gesto convidativo, ele nos conduziu pelas diferentes áreas da empresa, como o setor do marketing, da produção e do comercial, explicando com orgulho cada detalhe do processo de produção. Logo, a equipe chegou ao estoque, onde armários de ferramentas estavam



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

dispostos de forma desorganizada, contrastando com a eficiência geral da empresa, que dificultava o acesso aos materiais, bem como, gerava descontrole acerca do estoque disponível de cada material, posto que os itens se perdiam naquele ambiente. Era aqui que reside a primeira pista para uma possível melhoria.

Indagando os funcionários sobre a desorganização observada, descobrimos que esse cenário gerava uma falta de controle adequado de entrada e saída de ferramentas, causando transtornos. Sem registros precisos, as ferramentas muitas vezes desapareciam sem deixar rastro, resultando em custos adicionais e atrasos na produção. Era uma falha que escapava aos olhos desatentos, mas que agora estava clara como o dia para a equipe do PAC.

Assim, após o gestor da empresa contar um pouco sobre a história da empresa e seus departamentos, fizemos uma apresentação rápida sobre o Arco de Maguerez em forma de conversação, em que neste, foi demonstrado o arco e a importância de seu uso para facilitar a resolução de problemas, em suas vivências práticas.

Após a apresentação, todos da empresa começaram a entender mais sobre o ciclo e como ele é de grande importância para a organização profissional como pessoal. Abaixo possui algumas fotos tiradas, com a permissão do gestor de como estava o estoque da empresa.



Figura 1 – Estoque da Multiplik
Fonte: Elaborada pelos autores

Diante desse contexto, a questão a ser investigada é: a falta de organização nos estoques que tem impactado no controle de entrada e saída de materiais. Assim este trabalho tem como objetivo propor uma organização no setor de Estoques da empresa Multiplik.

PONTOS-CHAVES

Durante a visita técnica, alguns pontos chaves foram levantados:

- **Falta de Padronização de Processos:** a ausência de procedimentos padronizados para o controle de estoque pode levar a inconsistências na contagem e no registro de mercadorias, facilitando o desaparecimento de itens.
- **Sistemas de Registro Ineficazes:** a utilização de sistemas de registro manuais ou desatualizados



pode resultar em erros de registro, duplicações ou omissões de entrada de mercadorias, dificultando a identificação de discrepâncias.

- **Layout Inadequado do Armazém:** um layout desorganizado do armazém pode dificultar a localização de itens específicos, levando a tentativas de encontrar mercadorias sem um sistema claro de identificação, o que aumenta a probabilidade de perda ou roubo.

- **Falta de Monitoramento de Acesso:** a ausência de medidas de segurança, como câmeras de vigilância ou controle de acesso, pode facilitar o acesso não autorizado ao estoque, possibilitando o desaparecimento de ferramentas sem deixar rastros claros.

- **Treinamento Insuficiente da Equipe:** a falta de treinamento adequado da equipe em relação aos procedimentos de controle de estoque e segurança pode resultar em práticas inadequadas de manuseio de mercadorias e falta de consciência sobre a importância da segurança do estoque.

- **Cultura Organizacional:** uma cultura organizacional que não prioriza a transparência, responsabilidade e integridade pode contribuir para um ambiente onde o desaparecimento de ferramentas não é considerado uma preocupação séria.

TEORIZAÇÃO

A metodologia de problematização com o Artigo Implantação Sistema Controle, tem como ponto de partida a realidade observada sobre diversos ângulos, onde permite que estudantes, profissionais consigam extrair e identificar os problemas existentes.

A gestão de estoques é uma atividade essencial para empresas de manufatura e de serviços. Ela envolve o gerenciamento eficiente dos recursos materiais disponíveis, incluindo matéria-prima, produtos em processo e produtos acabados.

Esses estoques precisam ser administrados de forma eficaz para garantir disponibilidade quando necessário, sem excessos que possam resultar em custos desnecessários.

“Um bom gerenciamento de estoques ajuda na redução dos valores monetários envolvidos, de forma a mantê-los os mais baixos possíveis, mas dentro dos níveis de segurança e dos volumes para o atendimento da demanda.” (CAMPOS, 2010, p. 2).

Um dos principais objetivos da gestão de estoques é encontrar um equilíbrio entre manter níveis adequados de estoque para atender à demanda dos clientes e minimizar os custos associados à manutenção desses estoques. Isso envolve a determinação de níveis ótimos de material, levando em consideração fatores como lead time de fornecedores, demanda variável e custos de armazenagem.

Investir em um bom planejamento e controle de estoques pode gerar impactos financeiros positivos para a organização. Quando a gestão de estoques é feita de forma eficaz, benefícios como redução de custos de estocagem, minimização de perdas por obsolescência, otimização de compras e melhoria do fluxo de caixa podem ser alcançados. Isso contribui não só para o bom funcionamento das operações da empresa, mas também para o desempenho financeiro como um todo.

“Com embasamento teórico dos conceitos de controle de estoques e a aplicação prática desses conceitos, através de um sistema apoiado por um software de planejamento e controle dos estoques, o processo de implantação desse controle apresentado neste trabalho vai desde a verificação do problema, passando pela análise completa dos estoques de material até a implantação do sistema e capacitação dos funcionários. Pretendeu-se, assim, obter melhor eficiência no gerenciamento, evitando estoques desnecessários, falta de matéria-prima e atrasos nos pedidos de reposição.” (CAMPOS, 2010, p. 2)



Para a identificação dos ponto-chaves, é importante analisar o que é realmente importante no problema, identificando assim as determinantes da situação. Finalizado o levantamento dos pontos chaves, vem à parte da teorização. A teorização é o momento de construir respostas mais fundamentadas para o problema levantado. Os dados são registrados, tratados, dando um sentido para eles, sempre focando o problema. Assim, entende-se que, as fases até a teorização servem como base para a transformação do cenário real.

A teorização compreende o momento em que há a necessidade de construir respostas mais elaboradas para o problema. A intenção é promover uma aprendizagem significativa, aprofundando os conhecimentos sobre o determinado problema.

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

Depois de diversos estudos realizados, elaboramos de maneira crítica e criativa a seguintes propostas de soluções:

Hipótese 1 – Criação de Planilhas: Investimentos em sistemas de gestão de estoque atualizados e integrados, que possibilitem o registro automatizado de entradas e saídas de mercadorias, reduzindo erros humanos e facilitando a identificação de discrepâncias.

Hipótese 2 – Reorganização do Layout do Armazém: Repensar e otimizar o layout do armazém para facilitar a organização e a localização de itens. Isso pode incluir a implementação de um sistema de etiquetagem claro e lógico, assim como a designação de áreas específicas para diferentes tipos de mercadorias.

Hipótese 3 – Implementação de Medidas de Segurança: Instalar câmeras de vigilância em áreas-chave do armazém e implementar controles de acesso restrito para garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso ao

estoque. Isso pode ajudar a dissuadir o acesso não autorizado e fornecer evidências em caso de incidentes.

Hipótese 4 – Treinamento e Capacitação da Equipe: Fornecer treinamento regular e atualizado para toda a equipe envolvida no gerenciamento de estoque, destacando a importância do cumprimento dos procedimentos estabelecidos, boas práticas de segurança e ações a serem tomadas em caso de incidentes.

Hipótese 5 – Criação de uma Cultura de Responsabilidade: Promover uma cultura organizacional que valorize a transparência, responsabilidade e integridade, incentivando os funcionários a relatarem prontamente qualquer irregularidade no estoque e reconhecendo aqueles que demonstram compromisso com a segurança e a integridade dos ativos da empresa.

APLICAÇÃO A REALIDADE

Após todo o projeto estar encaminhado, com todos os passos a passos serem concluídos, voltamos na empresa Multiplik no dia 21/04 para colocar em prática tudo aquilo que foi estudado e com diversas soluções que foram discutidas para tentar maximizar os problemas que foram encontrados na empresa.

Chegando na empresa, fomos recebidos novamente, com muito respeito, pelo Sr Chico, onde tomamos um café da manhã e tivemos um bate papo sobre todo o processo do trabalho PAC que tivemos durante o semestre, como a empresa dele nos ajudou a ter outras visões sobre o meio empresarial e como foi de grande importância para todos do grupo. Nessa conversa, destacamos para o Sr. Chico cada hipótese identificada pelo grupo.

Hipótese 1 – Criação de Planilhas: Não foi implementado o sistema de planilhas por alguns colaboradores terem demonstrado muita dificuldade com o a utilização da planilha



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

Hipótese 2 – Reorganização do Layout do Armazém:

Fomos até o ambiente que seria o foco para a nossa equipe conseguir uma solução, o estoque. Chegando lá, mostramos para o Sr. Chico todas as observações e anotações que fizemos na última visita e os próximos passos a serem seguidos. Assim, conforme fomos falando todas as soluções que encontramos para aquele momento, entregamos todos os passos a passos com dicas, sugestões de treinamentos, consultores e diversos outros. Portanto, tivemos uma manhã bastante produtiva e com diversos feedback construtivos e positivos e em breve iremos voltar para visitar a empresa Multiplik!

Segue abaixo imagens após propostas de melhorias no estoque da empresa.



Figura 2 – Estoque da Multiplik após as propostas de melhoria

Fonte: Elaborada pelos autores

Hipótese 3 – Implementação de Medidas de Segurança: Não foram implementadas medidas de segurança pois com as hipóteses 4 e 5 funcionando, julgamos que não seria necessárias tais medidas.

Hipótese 4 – Treinamento e Capacitação da Equipe: Foi feito um treinamento com a equipe, para que todos conseguissem seguir um padrão na organização de estoque e sempre o mantivesse bem arrumado.

Hipótese 5 – Criação de uma Cultura de Responsabilidade: Foi/está sendo implementado uma cultura de responsabilidade na empresa para que todos saibam da importância de uma boa organização e gestão de estoque, para que sintam-se responsabilizados em garantir boa ordem no estoque e em outras áreas também.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, durante todo esse semestre, a aplicação da Metodologia do Marco de Magueréz permitiu alcançar os objetivos e gerando muito interesse na participação de todos.

O objetivo desse trabalho foi relatar a experiência da aplicação do Arco de Magueréz em uma empresa. Com foco na organização de estoque da Multiplik.

Foram apresentadas 5 hipóteses de melhoria e utilizadas 3, que em nosso entendimento foram as melhores dentro das condições e realidade da empresa.

Das hipóteses aplicadas ressaltamos a importância do layout de estoque, foi o que mais facilitou a implementação das outras hipóteses e o primeiro passo para que conseguíssemos alcançar o objetivo do trabalho.

Somos gratos pela oportunidade de conhecer a metodologia do Arco de Magueréz e poder utilizá-la futuramente. Destacamos, também, o aprendizado, o convívio e a oportunidade de conhecer outras pessoas. Esse trabalho contribuiu com o nosso aprendizado enquanto alunos em processo de formação.

Por fim, reforçamos que a metodologia da Aprendizagem Baseada em Problemas, a partir do uso do Arco de Magueréz, constitui-se de fato um método que objetiva preparar pessoas para tomar consciência do seu mundo e atuar intencionalmente para transformá-lo em um mundo mais digno para o próprio homem.

REFERÊNCIAS

Smith, J. (2020). "Impacto da falta de organização de estoque na eficiência operacional: Um estudo de caso". **Revista de Gestão Empresarial**, 15(2), 45-58.

Silva, M. F., & Lima, R. S. (2018). "O papel da gestão de estoque na redução de perdas e custos: Um estudo de caso sobre a falta de organização em uma empresa

do setor varejista". **Revista de Gestão e Negócios**, 7(1), 78-92.

Mendonça, F. G., & Almeida, R. M. (2016). "O impacto da falta de organização de estoque na satisfação do cliente: Uma abordagem qualitativa". **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, 18(4), 521-536.

Souza, L. C., & Costa, P. A. (2017). "Estratégias para superar a falta de organização de estoque e melhorar o desempenho logístico: Um estudo de caso em uma indústria de pequeno porte". **Revista de Logística e Operações**, 6(2), 33-47.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

IMPACTO DA FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE LOGÍSTICA E PRODUÇÃO NA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Alessandra Ferreira da Silva
Aline Cristhian de Lima Silva
Ana Flavia da Cruz Freitas
Fernando Dias dos Santos
Julia Cristina Santos Diaz Galeano
Lucas Rocha Dias
Thales Emanuel Lopes

INTRODUÇÃO

O PAC (Projeto aplicado à comunidade) proposto tem o objetivo de relatar a experiência vivenciada dos integrantes do grupo, baseando-se na aplicação do Arco de Maguerz para resolução do problema da instituição escolhida por nós, A metodologia da problematização, utilizada no processo de ensino aprendizagem, tem a observação da realidade como ponto de partida e a transformação da realidade como finalidade no decorrer das etapas do Arco de Maguerz (Ferreira, 2019).

RELATO DA OBSERVAÇÃO

A Santa Luzia Comercial - atua há mais de 20 anos no mercado industrial, especialista em soluções contra desgaste de caçambas para máquinas carregadeiras e escavadeiras de pequeno a grande porte, atendendo empresas do ramo de Mineração e Terraplanagem. Além da fabricação e reparo de caçambas, a empresa também reforma implementos, e equipamentos, aumentando a vida útil dos seus ativos e otimizando suas operações.

A empresa oferece, também, uma gama completa de serviços para seus equipamentos, incluindo:

- Reparos: a equipe especializada da empresa realiza reparos em caçambas e outros

equipamentos, utilizando peças originais e de alta qualidade.

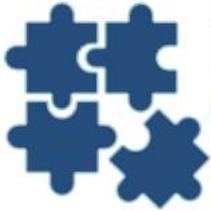
- Reforma: a empresa oferece serviços de reforma completa para caçambas e outros equipamentos, incluindo recuperação estrutural, substituição de peças desgastadas e pintura.

- Venda de peças: a Santa Luzia Comercial possui um amplo estoque de peças de reposição originais para os equipamentos, garantindo a pronta entrega e a qualidade dos produtos.

Durante nossa visita à empresa, acompanhamos de perto todo o processo de reforma e fabricação das caçambas, desde a chegada da matéria-prima até a entrega do produto ao cliente. A empresa possui um processo de identificação dos produtos, onde um número é dado a caçamba que chega para ser reformada logo na entrada, essa identificação é codificada, nesse código contém todas as informações como: cliente, data de entrada, número do orçamento, previsão de entrega e qual serviço será executado tudo via software. É de suma importância que esse código permaneça adesivado a caçamba durante todo processo, caso ele se perca, a empresa perde esse controle, não podendo rastrear mais essas informações. E isso tem ocorrido com certa frequência.

com registro das peças feito em adesivos ou diretamente na peça com marcador industrial, esse processo se apresentou muito frágil ao tipo de exposição que ele enfrenta durante o processo de reforma, essas marcações se perdem devido à solda, corte, aquecimento, lixa e pintura que as peças são submetidas, gerando confusão no controle dos produtos e dificultando a identificação do cliente.

O Gerente Administrativo da empresa nos relatou que, devido a essa falha no sistema de controle de peças, já ocorreram situações em que a peça de um cliente foi entregue a outro, e materiais que se perderam por falta de controle.



O problema tem se tornado cada vez mais recorrente, devido ao crescimento da empresa, o que tem dificultado o controle, gerando prejuízos e insatisfação aos clientes. A empresa reconhece a necessidade de aprimorar o sistema de controle de peças e está buscando soluções para otimizar o processo.

Diante desse contexto, surge a questão de pesquisa: como otimizar o controle de entrada e registros de peças para reforma, garantindo um controle mais eficaz? Para responder a essa questão, este trabalho tem como objetivo geral propor um processo de identificação mais eficiente para as peças, utilizando tecnologia de logística e otimização de processos.

PONTOS-CHAVES

- ❖ Falta de um sistema padronizado para registro e identificação das peças: As informações sobre as peças eram registradas manualmente em planilhas e documentos, o que tornava o processo lento, suscetível a erros e dificultava a localização das peças.
- ❖ Comunicação ineficaz entre as áreas: A falta de comunicação entre o almoxarifado, a oficina e o gerenciamento gerava problemas na entrega das peças corretas e na atualização do status das peças em reforma.
- ❖ Falta de treinamento dos funcionários: Os funcionários não recebiam treinamento adequado sobre os procedimentos de controle de peças, o que resultava em erros frequentes e na utilização inadequada dos sistemas existentes.

TEORIZAÇÃO

Com base nos estudos a diversos materiais, apresentamos uma perspectiva sobre o impacto da falta de uma logística e gestão de processos eficiente no desempenho da empresa.

Em um mercado cada vez mais competitivo, a otimização de processos e a busca por custos reduzidos se configuram como desafios cruciais

para o sucesso das empresas. Nesse contexto, a logística interna assume um papel fundamental, impactando diretamente na produtividade e na competitividade da organização.

Conforme destacado por Mello et al. (2017), a logística interna eficiente contribui para a redução de tempos desnecessários na movimentação de materiais, otimizando a produção e diminuindo o tempo de espera dos clientes. Isso se traduz em custos menores para a empresa, o que, por sua vez, permite a oferta de produtos com preços mais competitivos.

Portanto, investir no aprimoramento da logística interna se torna uma estratégia essencial para as empresas que desejam se destacar no mercado, aumentar sua produtividade e conquistar clientes satisfeitos. Através da otimização dos processos internos, as empresas podem alcançar um crescimento sustentável e garantir sua competitividade a longo prazo.

Em um mundo em constante transformação, a otimização de processos se torna um elemento crucial para o sucesso das empresas na era da Indústria 4.0. Conforme Chiaça e Abrantes (2024), um processo é composto por ações ordenadas e integradas que visam gerar produtos, serviços ou informações, envolvendo pessoas, procedimentos, recursos e tecnologia.

A otimização desses processos busca aprimorá-los, tornando-os mais rápidos, eficientes e eficazes. Isso significa identificar gargalos, eliminar desperdícios e otimizar o uso de recursos, resultando em um aumento significativo da produtividade e da competitividade da empresa.

Na Indústria 4.0, a otimização de processos se torna ainda mais essencial, pois permite que as empresas tirem o máximo proveito das novas tecnologias disponíveis. Através da automação, da análise de dados e da inteligência artificial, é possível alcançar níveis inéditos de eficiência e



agilidade, impulsionando o crescimento da organização e a conquista de novos mercados.

Portanto, investir na otimização de processos é uma estratégia fundamental para as empresas que desejam se destacar. Ao aprimorar seus processos internos, as empresas podem aumentar sua produtividade, reduzir custos, melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços e se manter à frente da concorrência.

A otimização da logística se torna crucial para as empresas que desejam alcançar a excelência operacional e garantir a satisfação dos clientes. O trecho acima, apresentado por Pereira e Wolff (2023), destaca a importância de identificar e analisar tanto falhas quanto oportunidades de melhoria nos processos logísticos.

A presença de falhas em qualquer etapa do fluxo logístico pode gerar diversos impactos negativos, como danos aos materiais ou equipamentos, retrabalho, insatisfação dos clientes e até mesmo problemas de segurança. Já a identificação de oportunidades de melhoria, como a implementação de novas tecnologias, a mudança de métodos de trabalho ou a eliminação de etapas desnecessárias, pode levar à redução de custos, otimização de tempo e mão de obra, e aumento da produtividade.

Para auxiliar na identificação de falhas e oportunidades de melhoria, a aplicação de ferramentas e instrumentos específicos se torna fundamental. Através dessas ferramentas, os gestores podem analisar os processos de forma crítica e sistemática, obtendo informações valiosas para a tomada de decisões estratégicas.

A definição de estratégias adequadas para cada caso é essencial para o sucesso da otimização logística. No caso de falhas, as estratégias devem focar na correção dos problemas, na implementação de medidas de controle e na prevenção de novas falhas. Já para as oportunidades de melhoria, as estratégias devem

considerar a viabilidade técnica e financeira das ações, a alocação de recursos e a definição de indicadores de sucesso para acompanhamento dos resultados.

Em suma, a otimização da logística exige um olhar atento para os processos, buscando identificar tanto falhas quanto oportunidades de melhoria. Através da aplicação de ferramentas e instrumentos adequados, da definição de estratégias eficazes e da implementação de ações assertivas, as empresas podem alcançar um nível superior de eficiência, reduzir custos, aumentar a produtividade e garantir a satisfação dos clientes.

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

❖ 1ª Hipótese: confecção de um adesivo contendo um Qr Code de identificação.

Esta hipótese é baseada na criação de uma identificação individual para cada produto, de maneira que a inserção desse adesivo aconteceria na inicialização da prestação de serviço.

❖ 2ª Hipótese: identificação por meio de marcações a laser.

Esta hipótese é constituída pela marcação via laser, que seria feito através de um produto portátil que disponibilizaria uma marcação rápida e eficiente no processo de controle, este gravador a laser portátil é conhecido por sua facilidade de uso e capacidade de marcação precisa.

❖ 3ª Hipótese: controle por meio de etiquetas presas nos produtos com abraçadeiras.

Esta hipótese é feita através de etiquetas de identificação feitas por papel plastificado contendo informações sobre o serviço, cliente e uma numeração, logo seria preso na peça por meio de abraçadeiras, esta é uma hipótese de baixo custo e fácil de ser realizadas pelos operadores da organização

❖ 4ª Hipótese (Hipótese com êxito): identificações feitas por tag com códigos feitos



de aço das sobras dos materiais reutilizados do processo de produção.

Está hipótese se constitui pela construção de um código feito de aço por meio das sobras dos demais serviços realizados, esta tag seria produzida por uma máquina já em posse da empresa para realização de outros serviços, em seguida da confecção desta tag de aço seria soldado em um lugar estratégico na peça, para que além de ficar visivelmente melhor para os colaboradores teria uma identificação única para aquela peça não apenas em um serviço, como nos demais futuramente.

APLICAÇÃO À REALIDADE

- Inserindo as hipóteses propostas e analisando as mesmas tivemos as seguintes situações;
- Motivo da não eficácia da 1ª Hipótese: todavia devido a manutenção dos produtos (conchas) passa por processos em que há uma alta temperatura para tratamento e reparo do objeto traria inviabilidade para esta hipótese.
- Motivo da não eficácia da 2ª Hipótese: entretanto o processo de manutenção dos produtos (conchas) passar por lixações e por processos de pintura essa marcação mesmo a laser se perderia no processo.
- Motivo da não eficácia da 3ª Hipótese: contudo a manutenção dos produtos muitas das vezes é submetida por altas temperaturas para tratamento das peças resultando na modificação da etiqueta.
- Motivo da eficácia da 4ª Hipótese: por se tratar de uma tag de aço soldada na peça, as manutenções que ocorreram nela não afetaria a mesma. A resistência da solda e durabilidade traria um resultado eficaz na identificação e controle dos produtos e ainda sim com um baixo custo em virtude da confecção ser realizada das sobras dos demais serviços prestados.

Dado o contexto da problemática, foram iniciados ensaios para uma possível resolução.

Após alguns testes teóricos, seguimos na apuração de uma realidade eficiente e eficaz que traria um resultado satisfatório, que fosse de simples aplicação, baixo custo, mas que apresentasse resultado satisfatório.

Fizemos uma pesquisa com os colaboradores da empresa, em busca de ideias, a fim de fazer uso da experiência prática de quem está mais habituado com a situação.

Tais análises foram providenciais para chegar no resultado aplicado que vamos apresentar agora.

Resumo da situação problema para contextualização; a empresa recebe o produto a ser reformado, esse produto entra em um setor de análise orçamentária, após orçamento devidamente aprovado pelo cliente, recebe uma TAG adesiva ou escrita com marcador industrial permanente e esse produto entra na linha de produção para reforma.

Uma vez dentro da produção, esse material é submetido a lavagem com produtos corrosivos e oxidantes, corte de plasma, maçarico, oxicorte, desgaste com lixadeira e esmerilhadeira, recebe massa poliéster, fundo, primer e, por fim, a pintura.

Processo da caçamba após a chegada na empresa





Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

A empresa já fazia uso de um sistema de TAG onde um Software interno gerava um código para cada produto, que continha informações como: cliente, data de entrada, número da Nota fiscal número da Ordem de Compra, peças a serem substituídas, custo da reforma, valor do serviço data de entrega entre outras.

Durante esse processo a forma de identificação (TAG) usada se perde causando confusão.

Visto que vários produtos do mesmo modelo passam diariamente pela empresa, ficando difícil assim, o controle preciso de qual produto pertence a qual cliente bem como qual tipo de reforma recebeu, uma vez que os produtos finalizados são idênticos.

Diante de tudo o que estudamos sobre o caso, concluímos que a TAG é essencial e indispensável para controle.

Precisávamos então, de um sistema de identificação que não se perdesse tão facilmente ao longo do processo, um sistema robusto o bastante para suportar todas as pressões sofridas.

Foi então que tivemos a ideia de criar uma TAG feita em Aço cortada a Laser dentro da própria empresa, que já possui o equipamento de corte a laser, pois é utilizado no corte dos componentes que compõem a caçamba de trator.

Em reunião com o gestor apresentamos o projeto, que nos orientou a fazer o levantamento de custo do projeto e da aplicação.

Ao final do levantamento de custo de matéria prima e serviço empenhado ao projeto, o gestor concluiu que o custo ainda era alto para a empresa visto que o preço do kg do aço necessário ficaria acima do ideal, que segundo ele seria de no máximo R\$4,00 reais por TAG.

Partimos então para tentativas de redução de custo.

Buscando comprar a TAG pronta no mercado, o preço também ficou inviável e a logística também não se aplicaria, dado o tempo de fabricação exigido pelo fornecedor.

Decidimos unanimemente em tentar reduzir significativamente o tamanho da TAG a fim de reduzir custos, dado que o Aço e comprado pela empresa em média a R\$13,50 o Kg, e a TAG inicial pesaria 1kg;

Tendo em mente que o Diretor nos deu um limite de orçamento máximo a ser aplicado em cada TAG de R\$4,00 reais, com a redução de tamanho poderíamos chegar mais próximos disso. Diante desse cenário, diminuímos o projeto da TAG de 1kg para apenas 300 gr. Na segunda visita a empresa o Fernando nos apresentou o que seria a cereja do bolo, do nosso projeto.

A sucata que sobra dos cortes oriundos da fabricação de peças é vendida a preço de reciclagem, R\$1,00 o Kg em média, e com a redução no tamanho do projeto da TAG seria totalmente possível fabricar as TAGs a partir desse material reaproveitado.

Fomos fazer os estudos de viabilidade e logística e constatamos logo de primeira que era perfeitamente possível reutilizar esse material que a princípio seria descartado pela empresa.

Em um estudo preliminar constatamos que devido ao volume de material descartado, essa perda retornaria a ser utilizada o que diminuiria ainda mais as margens de perda que a empresa tinha de Aço que era de 5% de perda, para apenas 2% de todo aço na espessura de 6 a 14mm, no caso as espessuras que serviriam para confecção das TAGs, e também constatamos que o acúmulo de sucata descartada em apenas 1 semana seria suficiente para fabricar mais de 2000 TAGs o que é mais do que o necessário para a semana e o melhor; tínhamos inicialmente um limite orçamentário de R\$4,00 reais para cada TAG, ao reutilizar esse material, o custo de cada



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

TAG cairia para aproximadamente R\$0,80 centavos.

Recebemos autorização para início imediato da aplicação do projeto, a equipe de engenharia e projetos da empresa se prontificou a ajudar e confeccionamos de início 10 protótipos e aguardamos os produtos serem processados.

Ao final de alguns dias recebemos a notícia que o experimento foi um sucesso total, o produto chegou ao final do processo devidamente identificado.

As identificações agora de metal, ficaram tão eficazes, que não foram retiradas para serem entregues aos clientes, a empresa decidiu que devido a robustez e qualidade, ela ficaria como identificação de garantia e controle do serviço feito, auxiliando também no pós-vendas da empresa, pois contém todos os dados técnicos e comerciais codificados, o que facilitaria eventuais ocorrências pós-venda e rastreabilidade do prazo de duração do serviço.

A aplicação das pesquisas de logísticas e processos na teorização se provou essencial. Este PAC nos deu a oportunidade de conhecer mais de perto a realidade que não seria possível ver em sala de aula. Permitiu a empresa uma visão mais ampla e resultados sem ônus que impactarão diretamente nos seus lucros e a faculdade de fazer conexões, que vão além da teoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A eficiência na gestão logística de uma empresa é um aspecto crucial para o sucesso operacional e financeiro. Quando há falhas nessa gestão, os impactos podem ser significativos e se estender por toda a cadeia de suprimentos. Portanto, é essencial examinar cuidadosamente as implicações da falta de eficiência nessa área e considerar estratégias para mitigar esses problemas.

Além disso, o desperdício de materiais e recursos também contribui para a pegada ecológica da empresa. Em um momento em que a sustentabilidade é uma preocupação crescente para consumidores e reguladores, as empresas que não priorizam a eficiência logística podem enfrentar críticas e pressão para melhorar suas práticas ambientais.

Para lidar com esses desafios, as empresas precisam adotar uma abordagem proativa para melhorar sua gestão logística. Isso pode envolver investimentos em tecnologia, como sistemas de gestão de transporte, que ajudam a reduzir custos.

Em resumo, a falta de eficiência na gestão logística de uma empresa pode ter consequências significativas em termos de custos, satisfação do cliente e impacto ambiental. No entanto, ao adotar uma abordagem proativa para melhorar os processos e investir em tecnologia e colaboração, as empresas podem superar esses desafios e construir uma cadeia de suprimentos mais eficiente e resiliente.

REFERÊNCIAS

PEREIRA, Letícia de Andrade; WOLFF, Mariana Gonçalves de Carvalho. O uso de ferramentas de gestão da qualidade na área de expedição de materiais: um estudo de campo em uma empresa petroquímica localizada em Duque de Caxias (RJ). **Sistemas & Gestão**, v. 18, n. 3, 2023.

MELLO, Mario Fernando; CUNHA, Luiza Antônia; SILVA, Nilson Josimar; ARAÚJO, Anderson Cardoso. A importância da utilização de ferramentas da qualidade como suporte para melhoria de processo em indústria metal mecânica – um estudo de caso. **Exacta**, v. 15, n. 4, 2017.

CHIAÇA, Matheus Ruiz Munhoz; ABRANTES, Maria Luiza Marques de. **Agilidade dos processos na indústria 4.0**. Disponível em:



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

https://oswaldocruz.br/revista_academica/content/pdf/Edicao26_Matheus_Ruiz_Munhoz_Chica.pdf. Acesso em: 09 jun. 2024.



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

O PODER DA PERSONALIZAÇÃO: adaptando o serviço para encantar o cliente

Amanda Braga Pereira Dias
Ana Clara Simões
Arthur Augusto Ramos da Silva
Júlia Figueiredo Santos
Letícia Oliveira Silveira
Lucas Barbosa Roscoe Portugal

INTRODUÇÃO

O PAC, Projeto Aplicado à Comunidade, é um trabalho proposto para o curso de Administração com a finalidade de enriquecer o processo de ensino-aprendizagem, privilegiando a complementação da formação social e profissional.

O objetivo do PAC deste semestre é relatar a experiência da aplicação do Arco de Magueréz em uma empresa, para resolver um problema na instituição escolhida pelo nosso grupo. De acordo com Gonçalves (2017), o Arco de Magueréz é um método que após observação da realidade permite identificar problemas, analisá-los, estudá-los e propor medidas de solução, tendo as seguintes etapas: observação da realidade, pontos-chaves, teorização, hipóteses de solução e aplicabilidade. A aplicação desse método fará o senso de realidade dos alunos envolvidos no projeto ser trabalhada, ampliando a visão sobre como analisar, planejar e traçar uma solução para um problema detectado, atributos essenciais para os alunos dos cursos de gestão para a experiência profissional satisfatória na área.

A instituição escolhida para realização do projeto será a empresa Ana Letícia Pinheiro Benevides, uma microempreendedora individual que atua no ramo de estética, proporcionando mais beleza e auto estima a mulheres. Para poder entender um pouco mais sobre a empresa, foi realizado um diagnóstico presencial pela integrante do nosso grupo Ana Clara Simões, que pode observar um

pouco pelos relatos da empreendedora a realidade da empresa em que vamos desenvolver o trabalho.

A história da empresa começa com um desejo profundo da fundadora de fazer a diferença na vida das pessoas, especialmente das mulheres. Tudo começou quando Ana percebeu a necessidade de oferecer produtos que não apenas trouxessem resultados, mas que também fossem uma expressão genuína do seu espírito empreendedor. Assim, dando os primeiros passos vendendo produtos de outras marcas, como Laboratórios Ozolife, mas logo sentiu que precisava criar algo único, algo que fosse verdadeiramente dela.

Foi assim que decidiu começar a vender óleos naturais diretamente nas ruas, indo de porta em porta. Ao perceber o impacto positivo que esses produtos tinham na vida das pessoas, especialmente no tratamento de manchas e queixas de pele, decidiu que era hora de criar sua própria marca.

Nascia então a Ana Bela. Nome escolhido com o objetivo de não apenas oferecer produtos cosméticos, mas também de expandir para o universo feminino de forma mais ampla, incluindo moda e estilo. A Ana Bela é uma marca que abraça tanto o cuidado com a beleza quanto o empoderamento feminino.

A missão por trás da Ana Bela é simples: ajudar as mulheres a se sentirem mais bonitas e confiantes. Acreditando que toda mulher possui sua própria beleza única, mas compreendendo que às vezes podendo se sentir incomodadas por questões como manchas na pele, que podem afetar a autoestima.

Foi por isso que decidiram focar em produtos naturais, que não apenas tratam a pele com delicadeza, mas também proporcionam resultados eficazes, elevando verdadeiramente a autoestima da mulher. O compromisso da



empresa é oferecer produtos que não apenas façam bem à pele, mas que também alimentem o espírito e a confiança de suas clientes.

Assim, a Ana Bela não é apenas uma marca de cosméticos, mas sim uma parceira na jornada de cada mulher em busca de sua melhor versão.

A empresa enfrenta uma série de desafios que afetam sua capacidade de atrair e reter clientes. Primeiramente, falta de experiência em vendas pelo WhatsApp, a transição de vender pessoalmente para vender via WhatsApp exige uma abordagem diferente, falta experiência nesse canal, afetando a eficácia das suas recomendações e abordagens de vendas. Além da dificuldade em converter interesse em vendas, foi mencionado que Ana consegue despertar o interesse do cliente, mas muitas vezes isso não se traduz em uma venda concreta, especialmente quando o preço é mencionado. Isso sugere que há um problema na etapa de fechamento da venda.

Ainda na mesma linha de atendimento ao cliente a falta de estratégias de persuasão eficazes é presente, relatado pela empreendedora que mesmo quando oferece opções como pagamento parcelado no cartão, a venda não é finalizada. Indicando que suas estratégias de persuasão podem não estar sendo tão eficazes.

Em suma, a empresa enfrenta uma série de obstáculos que impedem de converter clientes em vendas. Sendo seu principal problema, o atendimento ao cliente.

RELATO DE OBSERVAÇÃO

No dia 18/04/2024 ocorreu a visita a empresa Ana Bela, pela integrante do nosso grupo Ana Clara Simões, operada pelos sócios Ana e noivo. A companhia é focada na revenda de óleos naturais, fornecidas pela Viewmed, um laboratório localizado no Sul do País, que desenvolve produtos naturais para humanos e

animais. O ponto de distribuição, atualmente, é onde Ana reside, onde nossa integrante foi recebida.

As funções dentro da empresa são divididas entre os sócios. A Ana se concentra no atendimento ao cliente e no fechamento de vendas, enquanto seu noivo concentra-se nas áreas de marketing e o setor financeiro da empresa. Anteriormente, quando a Ana trabalhava sozinha, não havia um controle financeiro estruturado. Com a divisão de tarefas, seu sócio assumiu a responsabilidade por essa área, implementando melhorias significativas. Ele é responsável, também, por criar vídeos e propagandas, enquanto a Ana se dedica ao contato direto com os clientes. Em algumas situações, Ana oferece descontos aos clientes e gerencia as formas de pagamento disponíveis.

Para análise do contexto, a visita foi pautada em perguntas qualitativas, que foram respondidas por Ana. Ao analisarmos as repostas, ficou evidente que a companhia enfrenta alguns desafios significativos. Um dos principais problemas é a abordagem e o fechamento de vendas, especialmente no contexto do WhatsApp, com dificuldades em converter mensagens em vendas. A falta de experiência nesse canal de vendas pode resultar em falhas na argumentação e na incapacidade de convencer os clientes a finalizarem a compra.

Outro desafio mencionado foi a falta de um sistema estruturado de acompanhamento para vendas. Embora haja tentativas esporádicas de contato após a compra, a companhia não possui um processo definido para manter o relacionamento com os clientes após a transação inicial. Isso pode afetar a fidelização do cliente e a taxa de recompra.

Além disso, a companhia enfrenta dificuldades na categorização dos clientes, em particular na análise de métricas de satisfação e na



organização de informações relevantes sobre os clientes. Essa falta de estrutura pode limitar a capacidade da empresa de compreender as necessidades e preferências dos clientes, bem como identificar oportunidades de melhoria nos processos de vendas e atendimento ao cliente.

Em termos de marketing, embora haja um investimento inicial em campanhas de tráfego pago, ainda não há um retorno claro sobre esse investimento devido à falta de métricas e análises detalhadas. Além disso, a empresa está em processo de desenvolvimento de um catálogo próprio, o que pode ajudar a fortalecer a identidade da marca, mas ainda não está totalmente implementado. Em suma, a visita à empresa revela um negócio promissor, mas que enfrenta desafios significativos em termos de atendimento ao cliente.

Diante desse contexto, a questão a ser investigada é: por que os muitos clientes que entram em contato não estão sendo convertidos em vendas? Este trabalho tem como objetivo geral melhorar o atendimento ao cliente visando a conversão de interessados em reais clientes na companhia Ana Bela.

PONTOS-CHAVES

De acordo com Nunes (2016), esta etapa é constituída pelo levantamento dos pontos-chaves, onde se seleciona o que é relevante e essencial para a representação da realidade observada, identificando as variáveis que podem contribuir para a compreensão e solução do problema.

Após a realização da visita, podemos observar os seguintes pontos chaves:

- ❖ falta de consistência no acompanhamento dos clientes após a compra pode resultar em perda de oportunidades de recompras e venda de outros produtos que possam potencializar os

resultados de determinado cliente, dificultando a falta de fidelização do cliente.

- ❖ falta de estratégias de vendas e atendimento via WhatsApp, a falta de estratégias bem definidas para esse canal limita o alcance e a eficácia das interações com os clientes.

- ❖ falta de métricas e análises de desempenho dificulta a avaliação do sucesso das estratégias de vendas e atendimento ao cliente. Sem métricas claras, a empresa não consegue identificar áreas de melhoria, entender o comportamento do cliente ou medir o retorno sobre o investimento em marketing e vendas.

- ❖ desorganização das informações dos clientes pode levar a uma comunicação inconsistente e a uma falta de personalização no atendimento. Além disso, dificulta a identificação de oportunidades de vendas adicionais.

TEORIZAÇÃO

A etapa de teorização, o livro que chamou atenção foi “Não atenda clientes, atenda pessoas”, uma obra seminal de, publicada em 2012. Em um mercado cada vez mais competitivo e voltado para a experiência do cliente, o livro traz uma abordagem revolucionária sobre como construir relacionamentos duradouros e significativos com os consumidores.

A autora argumenta que o paradigma tradicional de apenas satisfazer as necessidades dos clientes não é mais suficiente. Em vez disso, ela propõe uma mudança de mentalidade, instando os profissionais a enxergarem além das transações comerciais e a tratarem os clientes como indivíduos únicos, com desejos, emoções e valores próprios.

Uma das ideias centrais do livro é a importância de entender o cliente como uma pessoa completa, não apenas como um comprador em potencial. Isso significa ir além das métricas de vendas e se aprofundar na compreensão de suas motivações, preferências e preocupações. Ao



fazer isso, os profissionais podem oferecer soluções personalizadas que atendam verdadeiramente às necessidades do cliente, criando assim uma conexão mais profunda e duradoura (OLIVEIRA, 2012)

O primeiro ponto chave será teorizado por Campos (2021), que sugere que a ampliação do uso da tecnologia, além do telefone, fez as empresas adotarem novas formas de atendimento para se adaptar à chegada de novos canais, passando a oferecer o atendimento on-line, por e-mail, por chats e redes sociais, através de conversas produtivas e não mais com roteiro previamente estipulado, com respostas prontas. Foi visto que as mudanças impulsionadas pela tecnologia alcançam diversas faixas etárias e trazem uma forma de comunicação mais participativa, através das redes sociais, devido ao seu dinamismo demandam mais cuidado e atenção com o cliente, são uma espécie de vitrine abertas 24 horas, o conteúdo criado e divulgado deve gerar resultados ao dialogar com seu público externo, de preferência gerar negócios.

O segundo ponto será aprofundado de acordo com o artigo “ESTRATÉGIA DE VENDAS”(2021), que descreve a importância das estratégias de vendas e atendimento ao cliente para o sucesso de um negócio em um mercado cada vez mais competitivo. A abordagem destaca a necessidade de planejamento, organização, execução e controle para alcançar os objetivos empresariais, além de enfatizar características importantes para os empreendedores, como autoconfiança, comprometimento, habilidade de planejamento e criação de estratégias de vendas.

Um empreendedor bem-sucedido requer não apenas autoconfiança e comprometimento pessoal, mas também habilidades de persuasão, capacidade de organização e, principalmente, a capacidade de planejar e desenvolver estratégias para aprimorar continuamente seu empreendimento.

Já o terceiro ponto chave, foi defendido por Cirino et al (2019), que explora a relevância do relacionamento com os clientes, tanto internos quanto externos, destacando que suas necessidades impactam diretamente o resultado do negócio. Enfatiza a importância da seleção cuidadosa dos clientes externos e da compreensão de suas preferências para oferecer o melhor custo-benefício possível. Além disso, aborda como a experiência do cliente influencia sua percepção da marca, ressaltando a necessidade de proporcionar experiências positivas.

Os autores salientam que a prioridade deve ser o bem-estar do cliente, não apenas visando o lucro. Propõe a discussão sobre o *Customer Relationship Management* (CRM) como uma ferramenta fundamental para a gestão do relacionamento e a fidelização dos clientes. Os objetivos específicos incluem a investigação das tecnologias do CRM, a compreensão dos processos de fidelização e a análise do impacto do CRM na satisfação do cliente. A análise das funcionalidades do CRM demonstra sua rápida evolução e sua capacidade de proporcionar um atendimento personalizado, o que pode incentivar a fidelização do cliente à marca.

Em resumo, o CRM é uma ferramenta crucial para as empresas que buscam fidelizar clientes e aumentar sua competitividade no mercado. Ele possibilita uma abordagem mais personalizada e eficiente no atendimento às necessidades dos clientes, contribuindo para o sucesso a longo prazo da organização.

HIPÓTESES DE SOLUÇÃO

A partir de todo material apresentado, desenvolvemos hipóteses para a solução do problema da empresa.

Hipótese 1: Criação de uma planilha no Excel com o objetivo de reter informações do cliente



A hipótese visa reter informações do cliente é uma prática fundamental para empresas que desejam oferecer um atendimento personalizado, tomar decisões estratégicas informadas e construir relacionamentos sólidos com os clientes. Sendo possível centralizar todas as informações do cliente em um único local, facilitando o acesso rápido e eficiente a detalhes importantes, como histórico de compras, preferências, contatos anteriores e outras informações relevantes. Ainda sendo possível organizar as informações do cliente de maneira estruturada e fácil de entender.

Tendo os dados atualizados, permite análises mais detalhadas sobre o comportamento do cliente, padrões de compra, tendências de mercado e outras métricas importantes. Essas análises podem informar as decisões estratégicas da empresa e ajudar a identificar oportunidades de negócio.

Ainda sendo possível que a empreendedora ofereça um atendimento mais personalizado e eficiente, podendo adaptar suas interações com o cliente com base em seu histórico de compras, preferências e outras informações relevantes, criando uma experiência mais satisfatória para o cliente, ajudando a construir relacionamentos mais sólidos e duradouros. Ao demonstrar um conhecimento profundo das necessidades e preferências do cliente, a empresa pode aumentar a satisfação do cliente e promover a fidelidade à marca.

Hipótese 2: Automatização inteligente: Utilizar tecnologias como bots para primeiro atendimento ao cliente, otimizando o tempo e melhorando a eficiência

Esta foi uma estratégia escolhida pois os bots podem lidar com consultas simples e frequentes dos clientes de forma instantânea e eficiente, reduzindo o tempo de espera do cliente e aumenta a eficiência do atendimento, além estar

disponíveis para atender às consultas dos clientes a qualquer momento, mesmo fora do horário comercial. Isso proporciona uma experiência de atendimento mais conveniente e acessível para os clientes, independentemente do horário.

Os bots são programados para fornecer respostas consistentes e precisas às consultas dos clientes, garantindo que todos os clientes recebam as mesmas informações corretas. Isso ajuda a construir confiança e credibilidade na marca, gerando uma redução significativa nos erros humanos, como informações incorretas fornecidas aos clientes ou consultas perdidas. Isso contribui para uma experiência mais satisfatória do cliente.

Hipótese 3: Inclusão da utilização correta do aplicativo Trello no atendimento

A empreendedora relatou que já tentou fazer a utilização do aplicativo Trello, que é uma ferramenta de gerenciamento de projetos baseada em cartões que permite organizar tarefas, colaborar com equipes e acompanhar o progresso do trabalho, porém não teve uma experiência satisfatória.

Porém buscamos trazer uma nova apresentação deste aplicativo para verificarmos se verdadeiramente não é algo que possa somar no processo de atendimento ao cliente e produtividade, utilizando-o de forma eficaz e aproveitar ao máximo seus recursos de gerenciamento de projetos.

Hipótese 4: Pós-venda satisfatório

O Pós-venda da Ana Bela, não é algo satisfatório, pois não é uma prática muito utilizada pela empreendedora, que pergunta apenas alguns clientes pelo WhatsApp “E aí? Você gostou”

Este processo de pós-venda é de extrema importância para qualquer empresa por várias razões sendo ela a fidelização, quando os clientes sentem que são bem cuidados mesmo após a



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

compra, eles tendem a retornar para fazer negócios novamente, criando oportunidades para vendas adicionais. Os clientes satisfeitos são mais propensos a comprar novamente ou adquirir produtos ou serviços complementares.

O pós-venda oferece uma oportunidade valiosa para receber feedback dos clientes sobre os produtos. Essas informações podem ser usadas para identificar áreas de melhoria e fazer ajustes para atender melhor às necessidades dos clientes.

APLICAÇÃO À REALIDADE

Hipótese 1: Criação de uma planilha no Excel com o objetivo de reter informações do cliente

O desenvolvimento da planilha foi feito de acordo com a necessidade da empresária, tem a seguinte interface:



Ao clicar em “Cadastro do cliente”, podemos realizar o registro das informações do consumidor, teremos a seguinte tela:

CADASTRO REALIZADO COM SUCESSO! CLIENTE Nº 1	
DATA	09/06/2024
NOME DO CLIENTE	
DATA DE NASCIMENTO	E-MAIL
WHATSAPP	TELEFONE 2
OBSERVAÇÕES	
1ª COMPRA	
ITEM 1	QTD
ITEM 2	QTD
ITEM 3	QTD
ITEM 4	QTD
DESCONTO	FORMA DE PAGAMENTO
VALOR TOTAL	
N° DE PARCELAS	R\$ PARCELA

Já na aba “Lançamento de compra”, poderemos registrar as aquisições realizadas pelo consumidor:



LANÇAMENTO Nº 1 REALIZADO COM SUCESSO!	
DATA	09/06/2024
CLIENTE	
FORMA DE PAGAMENTO	DESCONTO
N° PARCELAS	VALOR POR PARCELA
VALOR TOTAL	
OBSERVAÇÃO	
PRODUTO 1	QTD
PRODUTO 2	QTD
PRODUTO 3	QTD
PRODUTO 4	QTD
PRODUTO 5	QTD
PRODUTO 6	QTD
PRODUTO 7	QTD
PRODUTO 8	QTD

A interfase “banco de dados” é representada pela tela seguinte, em que poderá encontrar informações dos consumidores cadastrados:

A aba “Análise de vendas” estará ainda em branco, pois não foram cadastrados nenhuma métrica para ser analisada, neste espaço iram ser demonstrados a quantidade de vendas, por produtos, para que a empreendedora possa analisar como está sendo a aceitação de cada produto. A planilha, foi a hipótese aceita pelos sócios e ainda está sendo aplicada no contexto da empresa.

Hipótese 2: Automatização inteligente: Utilizar tecnologias como bots para primeiro atendimento ao cliente, otimizando o tempo e melhorando a eficiência

Ao fazemos a proposta de automatização inteligente, a empresária decidiu não adotar esta hipótese, pois acredita que seus clientes demonstram uma clara preferência por interações humanas autênticas. Além de que para a venda dos óleos envolve uma alta complexidade e frequentemente requerem um entendimento profundo e contextual, sendo necessário um suporte que vai além de respostas padrão ou pré-programada.

O atendimento da marca Ana Bela é personalizado e atencioso, o que tem sido um diferencial competitivo no mercado. Assim, a introdução de um sistema automatizado poderia comprometer essa percepção e potencialmente afetar negativamente a satisfação e a lealdade dos clientes.



Hipótese 3: Inclusão da utilização correta do aplicativo Trello no atendimento

Embora o Trello seja uma excelente ferramenta para projetos mais simples e ágeis, ele não atende às necessidades específicas da empresa, pela experiência da Socia. A empresária Ana Leticia Pinheiro Medeiros optou por focar seus esforços apenas na planilha, hipótese 1, para não se confundir com muitos processos, permitindo que o gerenciamento dos clientes seja eficaz e seguro, garantindo que a empresa continue a crescer e a entregar resultados excepcionais aos clientes.

Hipótese 4: Pós-venda satisfatório

Ao apresentar as seguintes estratégias de pós-venda:

- A empresa pode oferecer um brinde de cortesia e agradecimento pela compra, pode ser uma maquiagem, um batom ou uma amostra de perfume;
- Um atendimento personalizado pelas plataformas de e-mail e WhatsApp agradecendo a preferência e pedindo para que solicite seu Feedback. É importante fazer um acompanhamento para garantir que o cliente esteja satisfeito, assim demonstrando que valorizamos a opinião de cada um deles, identificando áreas de melhorias;
- Estar disponível para responder as eventuais dúvidas ou problemas com o pedido;
- Oferecer um desconto na próxima compra, por exemplo 10% Off;
- Incentivar com programas de fidelidade, como exemplo, atingindo um número de 10 pedidos ganha um produto totalmente grátis;
- Recomendar os serviços e produtos para amigos e familiares para garantir desconto na próxima compra, incentivando assim a

fidelização, aumento dos clientes, dos lucros e das oportunidades de investimentos.

A Ana Leticia Pinheiro Medeiros, indicou que incluiria o brinde, desconto na próxima compra ou indicação, pois o atendimento personalizado e consultoria de dúvidas, ela já realiza em seus atendimentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho utilizou o Método do Arco de Maguerez com o objetivo de identificar problemas, refletir sobre as possíveis soluções e propor intervenções práticas. No entanto, devido à limitação de tempo, não foi possível implementar e verificar as práticas sugeridas na realidade.

Apesar dessa limitação, o processo foi altamente enriquecedor e trouxe diversas lições. A fase de observação e problematização permitiu uma análise detalhada da realidade, destacando os principais desafios e pontos críticos relacionados a Empresa Ana Bela. Este diagnóstico inicial foi fundamental para direcionar nossas reflexões e discussões subsequentes.

A elaboração de estratégias e intervenções foi feita de forma realista, considerando a viabilidade, recursos disponíveis e o impacto potencial. A principal limitação deste trabalho foi a impossibilidade de avaliar as ações propostas para melhoria da empresa em tempo hábil.

A falta de tempo impediu a observação de seus resultados no contexto real. Esta limitação ressalta a importância de um planejamento mais amplo de tempo em futuros projetos, para garantir que todas as etapas possam ser completadas de forma efetiva.

Apesar da limitação mencionada, o trabalho proporcionou uma base sólida para futuras intervenções e estudos. As propostas desenvolvidas foram entregues e aceitas pela



Projeto aplicado à Comunidade

Administração – 2024/1

empresa, sendo utilizadas em seu dia a dia a partir de então.

Embora a falta de tempo tenha sido uma barreira para a completa realização do PAC, o trabalho realizado até aqui é significativo. As etapas de identificação, teorização e proposição de soluções foram conduzidas com rigor, proporcionando insights valiosos e preparando o terreno para futuros trabalhos práticos.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Roseli Trevisan. Marketing de Relacionamento e Atendimento ao Cliente. **Revista de Inovação e Tecnologia**, v. 11, n. 2, p. 91-109, 2021.

CIRINO, Alisson José; CIRINO, Iara Rosa; HOLANDA, Marcus Vinícius Ribeiro de; LIMA, Rhennan Lazaro Paulo. (2019). **Gestão do Relacionamento com o cliente – análise das tecnologias e dos processos que visam a fidelização e satisfação dos clientes**. Disponível em:

<https://repositorio.ifgoiano.edu.br/bitstream/prifix/468/1/Artigo%20-%20texto%20final%20-%20site%20IF.pdf>. Acesso em: 17 maio. 2024.

GONÇALVES, Adma Fernandes; ÁVILA, Taísa Alves De; ALVARENGA, Dannielle Cristhian Fernandes; ASSIS, Thamara de Souza Campos.(2017). **Aplicação do Arco de Maguerez na análise das técnicas de Enfermagem realizadas na sala de medicação**.18ª. Semana de Iniciação Científica e 9ª. Semana de Extensão, Centro Universitário do Leste de Minas Gerais – Unileste. 2017.

NUNES, Tayna Christine Fontenele; SOARES, Stela Lopes Soares; AGUIAR, Claudine Carneiro Aguiar; VERAS, Karlla da Conceição Bezerra Brito; BRASIL, Eveline Rufino Brasil (2016). Aplicação do Arco de Maguerez na residência multiprofissional em Saúde Mental de Sobral-CE. **Anais do XIV Congresso Internacional de Tecnologia na Educação**. Disponível em:

<https://www.pe.senac.br/congresso/anais/2016/pdf/poster/008.pdf>. Acesso em: 17 maio. 2024.

OLIVEIRA, Marcinéia. **Não atenda clientes, atenda pessoas**. Rio de Janeiro: Brasport, 2012, 216p.