

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE POÁ
ENSINO MÉDIO INTEGRADO AO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Barbara Pereira Matos
Beatriz Nascimento Cardozo
Carla Jacintho Frazão
Karen de Lima Santiago**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: Consultoria Érica
Rodrigues Estética e Beleza**

**Poá
2025**

Barbara Pereira Matos
Beatriz Nascimento Cardozo
Carla Jacintho Frazão
Karen de Lima Santiago

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: Consultoria Érica
Rodrigues Estética e Beleza**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Poá, orientado pelo Professor Rafael, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

Poá
2025

Barbara Pereira Matos
Beatriz Nascimento Cardozo
Carla Jacintho Frazão
Karen de Lima Santiago

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: Consultoria Érica
Rodrigues Estética e Beleza

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec de Poá, orientado pelo Professor Rafael, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

Poá, 01 de dezembro de 2025

ORIENTADOR E AVALIADOR

Prof. Rafael
Etec de Poá

RESUMO

Este trabalho aborda a implementação das metodologias de um curso técnico de administração dentro do contexto de consultoria empresarial. O principal objetivo é a aplicação de todas as técnicas adquiridas até este presente momento, em conjunto com os resultados adquiridos, a evolução e melhora prática do desempenho para a empresa beneficiária. Para esta aplicação foi pensada na metodologia de um estudo de caso, de caráter aplicado, se desenvolvendo em uma consultoria multisetorial, sendo estas áreas abrangidas marketing, tecnologia, finanças e processo. Estas foram fundamentadas com bases nos conhecimentos técnicos e pesquisas on-line de apoio para a elaboração do projeto. Os resultados indicam o crescimento em todas as áreas e a estabilidade do negócio, permitindo o planejamento de investimentos futuros e a expansão. Conclui-se que a abordagem de uma consultoria em setores é eficaz para toda esta análise empresarial, traz maior construção de maneira robusta o atendimento amplo para todas as necessidades específicas de cada segmento do negócio.

Palavras-chave: Consultoria empresarial; administração; estudo de caso.

ABSTRACT

This paper addresses the implementation of methodologies from a technical administration course within the context of business consulting. The main objective is to apply all the techniques acquired to date, along with the results obtained, to the evolution and practical improvement of performance for the beneficiary company. For this application, an applied case study methodology was developed, developing within a multi-sector consultancy, covering areas such as marketing, technology, finance, and process. These areas were based on technical knowledge and online research to support the project development. The results indicate growth in all areas and business stability, enabling future investment planning and expansion. We conclude that the sector-based consultancy approach is effective for this entire business analysis, providing greater robustness and comprehensive service for all the specific needs of each business segment.

Keywords: Business consulting; administration; case study.

LISTA DE IMAGEM

Imagem 1 – Logo da empresa de consultoria.....	11
Imagem 2 – Matriz SWOT.....	16
Imagem 3 – Logo antiga.....	26
Imagem 4 – Logo antiga 2.....	26
Imagem 5 – Proposta de logo 1.....	37
Imagem 6 – Proposta de logo 2.....	37
Imagem 7 – Proposta de logo 3.....	38
Imagem 8 – Proposta de logo 4 (Escolha final da empresária)	38
Imagem 9 – Exemplo 1.....	46
Imagem 10 – Exemplo 2.....	46
Imagem 11 – Modelo 1.....	47
Imagem 12 – Modelo 2.....	47
Imagem 13 – Modelo 3.....	48

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 CRIAÇÃO DA EMPRESA DE CONSULTORIA.....	10
2.1 Identidade visual.....	10
2.1.1 Nome.....	10
2.1.2 Logo e paleta de cores.....	11
2.1.3 Slogan.....	11
2.2 Missão, visão e valores.....	12
2.2.1 Missão.....	12
2.2.2 Visão.....	12
2.2.3 Valores.....	12
2.3 Público-alvo.....	13
2.4 Mix de marketing.....	14
2.4.1 Produto.....	14
2.4.2 Preço.....	14
2.4.3 Praça.....	15
2.4.4 Promoção.....	15
3 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL DA EMPRESA.....	16
3.1 Análise e matriz SWOT.....	16
3.1.1 Forças.....	17
3.1.2 Fraquezas.....	17
3.1.3 Oportunidades.....	21
3.1.4 Ameaças.....	22
4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO.....	24
4.1 Escopo da consultoria de Marketing.....	24
4.1.1 Atividades a serem realizadas.....	24

4.1.2 Resultados esperados.....	27
4.2 Escopo da consultoria financeira.....	27
4.2.1 Atividades a serem realizadas.....	28
4.2.2 Resultados esperados.....	29
4.3 Escopo da consultoria de tecnologia.....	29
4.3.1 Atividades a serem realizadas.....	30
4.3.2 Resultados esperados.....	31
4.4 Escopo da consultoria de processos.....	32
4.4.1 Atividades a serem realizadas.....	32
4.4.2 Resultados esperados.....	33
5 PLANO DE AÇÃO.....	35
5.1 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Marketing.....	35
5.1.1Cronograma de execução das atividades de Marketing.....	39
5.1.2Alocação de recursos necessários para Marketing.....	40
5.2 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria Financeira.....	40
5.2.1Cronograma de execução das atividades do Financeiro.....	42
5.2.2Alocação de recursos necessários para o Financeiro.....	43
5.3 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Tecnologia.....	48
5.3.1Cronograma de execução das atividades de Tecnologia.....	54
5.3.2Alocação de recursos necessários para Tecnologia.....	55
5.4 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Processos.....	57
5.4.1Cronograma de execução das atividades de Processos.....	59

5.4.2 Alocação de recursos necessários para Processos.....	60
6 RESULTADOS ESPERADOS.....	62
6.1 Resultados esperados e indicadores em Marketing.....	62
6.2 Resultados esperados e indicadores no setor Financeiro.....	63
6.3 Resultados esperados e indicadores em Tecnologia.....	66
6.4 Resultados esperados e indicadores em Processos.....	67
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
8 REFERÊNCIAS.....	70

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresenta o desenvolvimento de uma consultoria empresarial completa, elaborada para a Empresa Érica Rodrigue Estética e Beleza. O objetivo principal deste estudo é identificar e analisar oportunidades estratégicas para o desenvolvimento e crescimento do negócio, por meio de pesquisas e estudos adquiridos ao longo de um período de três anos de formação. Para isso, a consultoria foi estruturada em quatro pilares fundamentais para o sucesso de um empreendimento: Processos, Financeiro, Marketing e Tecnologia. A escolha destes temas se deu pela sua importância em um processo operacional eficaz e pelas necessidades específicas da empresa em questão. Por meio da aplicação de metodologias de avaliação de riscos e análise de problemas, foram desenvolvidas soluções de qualidade com foco na otimização de custos e no impacto positivo na performance da organização.

2 CRIAÇÃO DA EMPRESA DE CONSULTORIA

A empresa de consultoria em questão surge com o objetivo de dar auxílio e a possibilidade de melhoria e crescimento para pequenos negócios, buscando assim oferecer uma consultoria de qualidade e completa a um preço acessível. A identidade visual de uma empresa faz parte do conjunto de fatores que expressam o sentido e fundamentos de uma instituição.

2.1 Identidade visual

Segundo o site oficial da Wix (2024), uma boa identidade visual é uma coletânea que agrega adequação à marca, diferenciação, simplicidade de compreensão, atemporalidade e funcionalidade. A identidade visual da marca faz com que ela seja lembrada, é a partir disso que a empresa pode ser identificada e procurada pelo público da marca e assim pode-se estabelecer um vínculo comercial e a divulgação da empresa.

2.1.1 Nome

O nome escolhido pelas autoras e fundadoras da instituição foi “Alfa FCMK Consultoria”. Cada elemento presente no nome carrega um significado que transparece a essência, história e objetivo da empresa, a palavra “Alfa”, nesse contexto, carrega o significado de ser “o início, o princípio de algo”. Desse modo, tem-se ilustrado o começo da jornada empresarial dos pequenos negócios com os quais pretende-se estabelecer laços e o primeiro passo para uma transformação ao filiarem-se a “Alfa FCMK Consultoria”. Já as letras “FSMK” fazem menção as desenvolvedoras da marca, tratando-se assim da inicial do nome ou sobrenome de cada uma, sendo esses respectivamente Frazão, Cardozo, Matos e Karen. Por fim, a palavra “Consultoria” evidencia o seguimento no qual a empresa estaria situada.

2.1.2 Logo e paleta de cores

Imagem 1 - Logo da empresa de consultoria



Fonte: Das próprias autoras, 2025

A logo tem como objetivo transparecer através a força, segurança e estabilidade da empresa. Segundo as informações do site Matilde Filmes (2024), o vermelho que foi utilizado pode carregar emoções como força, intensidade, profundidade e poder, enquanto o dourado pode remeter a sabedoria, prosperidade e elegância, ambos visam transparecer os princípios da organização e metas que são almejadas para empresa e para seus clientes, já a seta apontando para cima representa o principal objetivo da marca, sendo esse o crescimento saudável e melhoria daqueles que se filiam a instituição.

2.1.3 Slogan

O slogan construído para fazer parte da identidade visual da empresa foi “O primeiro passo para sua excelência”. Uma mensagem breve, mas que carrega a principal missão da empresa, o crescimento e alcance do potencial máximo, e tem conexão com a logo e nome da empresa ao remeter ao “início de algo” assim como o termo “alfa”. O slogan complementa e deixa mais claro a mensagem que as autoras quiseram passar e o motivo da construção da empresa em questão.

2.2 Missão, visão e valores

De acordo com o escritor Chiavenato, 2014, a definição de missão, visão e valores tem como objetivo orientar a identidade e o direcionamento estratégico de uma empresa, onde a missão estabelece o propósito e papel no mercado, a visão projeta o futuro que se pretende alcançar e os valores refletem os princípios que norteiam as ações do negócio. Esses elementos geram como base a cultura organizacional, e promovem alinhamento interno e consolidam a credibilidade diante dos clientes e parceiros. (CHIAVENATO, 2014)

2.2.1 Missão

Oferecer soluções completas em consultoria nas áreas de marketing, processos, tecnologia e finanças, com o propósito de estruturar e parametrizar empresas para que alcancem alto desempenho, posicionamento sólido e crescimento contínuo em seus respectivos mercados.

2.2.2 Visão

Ser reconhecida como referência nacional em consultoria estratégica integrada, impulsionando o crescimento sustentável e competitivo das organizações por meio da inovação, da eficiência operacional e da inteligência de mercado.

2.2.3 Valores

A empresa fundamenta sua atuação em princípios que orientam cada projeto e relacionamento. A excelência guia todas as entregas, assegurando qualidade, rigor técnico e comprometimento com os resultados dos clientes. A inovação é estimulada continuamente, promovendo o uso estratégico da tecnologia e de abordagens criativas para antecipar demandas e desafios do mercado. A transparência norteia cada interação, sustentando uma postura ética, clara e responsável. A parceria é vista como um elemento essencial, pois acredita-se que o verdadeiro sucesso é construído em conjunto com o cliente, por meio de colaboração e confiança mútua. O crescimento

sustentável orienta todas as decisões, buscando gerar impacto positivo e resultados duradouros. Por fim, a adaptabilidade é valorizada como fator-chave para garantir que as estratégias evoluam conforme as mudanças do ambiente de negócios e das metas organizacionais.

2.3 Público-alvo

Na construção de qualquer empresa, devemos ter uma base para ter como um ponto de partida. A decisão sobre o público-alvo é essencial para direcionar a empresa para os principais investimento iniciais. Segundo o site XP Investimentos (2025), B2B é o modelo de negócio business to business ou, na sua tradução para o português, “empresa para empresa”. Esta escolha foi feita por se encaixar com todo o contexto dentro de uma empresa de consultoria, onde atendemos diversas organizações mostrando o que pode ser melhoradas para a evolução delas.

Para trazer a maior compreensão podemos trazer casos para abrir a visão sobre como o planejamento pode ser feito. A Ambev que nasceu da fusão entre a “Cervejaria Brahma” e a “Companhia Antarctica”, possui o tradicional sistema de negócios B2B e há mais de 25 anos é uma das maiores fornecedoras de bebidas para mercados e bares de todo o país. A empresa é responsável pela distribuição de marcas famosas de refrigerantes, cervejas, sucos e demais produtos. Embora que eles ofereçam produtos físicos, o nosso modelo de B2B focará no conhecimento especializado para aprimora a gestão e performance dos nossos clientes.

Assim para uma consultoria, o nosso público será pensado com base na empresa que atuamos neste projeto. Sobre empresas de pequeno a médio porte as PME's, pensando em todos os setores como na área do marketing, tecnologia, finanças e logística colaborando para análises e estudos para o crescimento das empresas.

2.4 Mix de marketing

De acordo com o site do Sebrae (2025) o mix de marketing descreve um conjunto de 4 elementos: produto, preço, promoção e praça, também conhecidos como os 4 P's

do marketing. Esse elemento ele mostra os principais pontos sobre uma marca e impacta as principais ações dentro de uma empresa para obter sucesso no mercado.

2.4.1 Produto

Como citado anteriormente a empresa de consultoria tem um objetivo de ajudar no crescimento de pequenos negócios, valorizando o cliente ao máximo e tendo uma consultoria completa e integrada, resolvendo problemas em diversas áreas. Não temos foco em só um setor específico, mas sim a empresa como um todo, procurando soluções que conectem as áreas, permitindo que seja mais fácil para o cliente implantar as ideias na empresa.

2.4.2 Preço

Os preços da consultoria são baseados no acesso para os pequenos negócios, mantendo a qualidade e a técnica nas soluções com valores mais acessíveis no mercado. Os valores são definidos conforme a complexidade e o tempo de execução de cada projeto, podendo adotar diferentes modelos de cobrança e pacotes. Também temos as opções de consultoria diagnóstica gratuita ou de baixo custo com o objetivo de identificar as necessidades da empresa e construir propostas personalizadas para aquele empreendedor, garantindo transparência, confiança e nos mostrando flexíveis para diferentes empresas em diferentes estágios de crescimento poderem contar conosco.

2.4.3 Praça

A empresa atua no modelo Business to Business (B2B), oferecendo serviços diretamente para outras empresas, e o atendimento é realizado de forma híbrida focando no conforto do cliente, isso amplia o alcance da marca e facilita o relacionamento com clientes de diferentes regiões.

Os principais canais de atendimento são consultorias online ou por videoconferências, reuniões presenciais, relatórios planos estratégicos e diagnósticos digitais. Esse formato reforça o compromisso da Alfa em oferecer praticidade em todos os seus atendimentos.

2.4.4 Promoção

A Alfa direciona sua comunicação para estabelecer autoridade e credibilidade junto ao público corporativo, utilizando estratégias de marketing que ressaltam sua identidade visual e o slogan mencionado anteriormente. Suas principais estratégias de promoção serão campanhas de marketing digitais, network empresarial e parcerias estratégicas, divulgação de casos bem-sucedidos e produção de conteúdo informativo sobre gestão e inovação de uma consultoria.

3 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL DA EMPRESA

A seguir encontram-se temáticas relacionadas a análise SWOT da empresa até então intitulada como “Erica Rodrigues Estética e Beleza”, abordando com base em uma reunião com a empresária fundadora, seus pontos fortes, fraquezas, quais seriam as oportunidades e ameaças para a organização em pauta no presente momento. Sendo uma empresa pequena observa-se diversas questões urgentes e que precisam ser tratadas para que seja possível dar andamento ao projeto destinado a empresa, incluindo nessas questões itens como identidade visual, documentação, dentre outros. Porém, o fato de ser uma empresa no início da sua jornada também proporcionada uma série de benefícios como fidelização maior de clientes e liberdade de criação da todos os envolvidos a fim de alcançar o êxito da marca.

3.1 Análise e matriz SWOT

Como será expresso nos textos seguintes a análise SWOT visa expor as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que uma empresa possui em seu meio.

Buscando uma demonstração mais prática e visual da análise descrita abaixo foi construído uma matriz gráfica para demonstração dos aspectos citados de forma mais direta.

Imagem 2 - Matriz SWOT



Fonte: Das próprias autoras, 2025

3.1.1 Forças

Na Análise SWOT, a força representa os pontos positivos internos de uma organização, ou seja, os recursos, capacidades e vantagens que ela possui. São elementos que ajudam a empresa a alcançar seus objetivos, e identificar essas forças permite aumentar os resultados e manter uma posição competitiva no mercado. Elas são sempre internas e controláveis, ao contrário das oportunidades e ameaças externas. Saber identificá-las corretamente é essencial para um bom planejamento estratégico.

Algumas das forças encontradas dentro da empresa foram:

- **Tempo de qualidade com as clientes:** Antes de todo atendimento, ela separa um tempo para conversar com a cliente e conhecê-la melhor, podendo ser acompanhado de um café ou de uma oração, aproximando a cliente e a fidelizando.
- **Fidelização das clientes:** tem uma cartela de clientes fidelizadas, tendo uma conexão maior com a cliente, por sua qualidade e seu carisma.
- **Trabalho personalizado:** Faz uma análise da cliente e faz trabalho personalizado para o rosto da cliente, não sendo padronizado para várias clientes diferentes. Respeita a diversidade de todos os clientes.

3.1.2 Fraquezas

Em uma análise SWOT são apresentadas quatro visões dos aspectos de uma empresa, sendo essa uma “ferramenta de planejamento estratégico na gestão de projetos” como expresso no artigo publicado pelo site Rockcontent (2025), e dentre os tópicos dessa ferramenta consta as fraquezas da empresa em pauta. Nesse sentido, as fraquezas de uma organização são as características, costumes, hábitos, circunstâncias que ocorrem na empresa, ou seja, estão sub responsabilidade da instituição, e afetam de forma negativa o andamento do negócio, gerando atritos, dificuldades e impedimentos.

Como dito anteriormente a marca apresenta alguns fatores particulares do caso em decorrer de sua situação atual, sendo essa a de uma empresa pequena em fase

de crescimento. Os fatores que geram maiores dificuldades no processo de desenvolvimento da empresa são:

- **Defasagem na documentação:** visto como principal impecílio pelas autoras no momento, tende a ser a falta da documentação necessária para uma empresa, já que ela não possui até o momento um número CNPJ de identificação, ocasionando assim na perda de diversas oportunidades e dificuldade de oficializar a marca. Na rotina de uma empresa é fundamental a utilização de documentos para fins comerciais, organizacionais e de registro interno como expresso no site TOTVS (2023) em um artigo voltado para esse critério do ramo empresarial.

Documentos empresariais são todos aqueles **que comprovam a existência, a identidade, a atividade, as operações e a situação da empresa** perante os órgãos públicos, os clientes, os fornecedores, os funcionários e a sociedade em geral. (EQUIPE TOTVS, 2023).

Perante tais finalidades compreende-se a importância de providenciar e conhecer as devidas documentações de uma empresa, questão essa abordada no artigo publicado pela plataforma Pontotel (2023).

[...] eles são a maneira de um negócio garantir a sua segurança jurídica. [...] Outro fator que revela a importância desses documentos envolve as eventuais fiscalizações. Quando elas ocorrem, apresentar os documentos é um jeito de a empresa comprovar a sua legitimidade (TIME PONTOTEL, 2023)

- **Baixo aumento no número de clientes:** Outra questão pode ser observada a partir dos conteúdos previstos no curso da administração e no dia a dia de todos os tipos de negócios, sendo essa a importância da fidelização juntamente com ações que visam atrair novos clientes, assim aumentando seu público e o conhecimento que sua marca tem. Essa virtude empresarial auxilia no crescimento e saúde financeira de um negócio, fator esse que é expresso pelas pesquisas apresentadas pelo site Procenge (2025) em sua página oficial e, em conjunto com esse conceito, a plataforma oficial Sebrae (2023) relata a necessidade da adaptação das empresas aos novos hábitos comerciais do público atual que, segundo o que é descrito no site, não consistem mais em somente a compra de um produto, mas sim da ligação e identificação de pilares entre a marca e o consumidor, sendo esses dois pilares citados primordiais para o crescimento de uma empresa.

Entretanto, se tratando de uma empresa pequena e com a maior parte dos atendimentos sendo pessoas conhecidas, uma das dificuldades notadas foi a baixa frequência em atrair novos olhares e a visão pessoal desenvolvida pela dona da marca para com tal questão, apesar do conceito de fidelização e encanto por parte dos clientes estar bem aplicado atualmente a chegada de novos consumidores tem sido baixa.

- **Falta de investimento no marketing:** Tratando-se de marketing, atrair novos clientes e crescimento, um dos pilares que alavancam esses aspectos é o local no qual está sua empresa, no caso da “Érica Rodrigues Estética e Beleza” o espaço externo segue sendo um de seus atributos negativos de primeira instância. Por ser localizado em sua casa, a faixa não possui nenhum tipo de logo ou item que expresse que ali há um espaço de empreendimento e atraia o público desejado, além da baixa movimentação nas redes sociais da marca. Essas características identificadas pelas autoras e que estão presentes na empresa em questão atualmente acabam negligenciando o trabalho que é realizado pela empresa já que o Marketing é o meio pelo qual as marcas conseguem mais visibilidade e público como pode ser notado pela colocação encontrada no site oficial PUCPR (2025).

O marketing é uma área que estuda o mercado, o consumidor e as estratégias para promover produtos ou serviços. Essa área é fundamental para empresas e organizações que desejam se destacar em um ambiente competitivo e conquistar novos clientes. (PUCPR, 2025)

Ao colocar em evidência ainda que nos dias de hoje com a chegada da tecnologia e as mídias digitais o marketing, principalmente no meio digital, vem sendo um dos principais quesitos para ascensão e mesmo estabilidade de um negócio buscando aumentar a gama de indivíduos alcançados, buscando sempre encontrar aqueles que tem a necessidade sanada pelos serviços oferecidos, pensamento esse que pode ser percebido no artigo publicado pelo site InfoBranding (2024).

- **Organização no cronograma de reposição e gestão de estoque:** Vê-se ainda em diversos casos, pesquisas, artigos e análises a importância de estar atento e medir bem seus fornecedores, organização de estoque e definição de períodos de reposição, um exemplo seria o artigo publicado pelo site ILOS

(2023) e que tem como título justamente “A importância da gestão de estoque” e aborda a necessidade empresarial de adaptar-se ao novo meio e pressa que as pessoas têm pelo que almejam possuir trazendo ainda diversos benefícios como a economia de recursos financeiros, agilidade nas rotinas, prevenção de acidentes e eventos inoportunos e etc. Esse aspecto não está presente na rotina da empresa em pauta, acarretando uma desorganização e limitação na análise de materiais disponíveis.

- **Gestão financeira:** Como expresso pelo site oficial do escritório de contabilidade Sol Azul (2024), uma boa divisão financeira e organização contábil é fundamental para o desenvolvimento de um negócio e esse quesito segue em pendência na empresa em questão, principalmente para pequenos negócios. O artigo ainda aborda as dificuldades observadas pelas autoras do presente documento, tendo em mente que não há uma organização da gestão financeira, resultando em um gasto maior e a mistura do dinheiro que deveria ser direcionado para empresa com a quantia destinada a vida particular da empresária.

As pequenas empresas, embora vitais para a economia, enfrentam uma série de desafios financeiros que testam a resistência de seus **alicerces**. A gestão financeira, um pilar crucial para o **sucesso**, muitas vezes se torna um campo de batalha onde esses empreendimentos enfrentam **obstáculos** consideráveis. (Sol Azul, 2024)

- **Limitação nas formas de pagamento:** Até o presente momento as únicas opções de pagamento oferecidas para as clientes são o pix ou dinheiro em espécie, o que acaba limitando a procura do público e assim, diminuindo o lucro, já que muitos optam pela utilização do cartão de crédito para compras e demais demandas, sendo esses fatores registrados pelo site oficial da conhecida marca “Casas Bahia” (2023).

Ao diversificar as formas de pagamento na sua loja, o consumidor se sente mais seguro, inclusive, para comprar em mais quantidade, além de ser uma maneira eficiente de atrair novos consumidores. (CASAS BAHIA MARKETPLACE, 2023)

- **Nome e identidade visual:** A partir de pesquisas realizadas pode-se notar a importância da construção de uma identificação para as empresas, de acordo com os apontamentos contidos em uma pesquisa divulgada pelo site Sebrae

(2025) a identidade visual é um fator de extrema relevância que transmite aos possíveis clientes a ideia, valores, propósito, missão e pilares de uma instituição, além de garantir uma boa imagem e fixação na mente do consumidor, como expresso na frase “Quando a identidade visual é bem construída, a imagem da empresa vem imediatamente à cabeça”.

A marca em questão ainda não possui uma identidade visual definida, assim como o nome que não é aplicado com nenhuma documentação. Esse contexto gera uma despersonalização da marca e uma dificuldade de promover uma divulgação contínua da empresa dada a grande influência de quesito nas empresas como citado anteriormente.

Todos os fatores descritos acarretam o atraso do crescimento da empresa e dificultam o dia a dia da empresária e a prestação do serviço ofertado, assim por meio dessas caracterizações e de acordo com a definição expressa na análise proposta, passam a ser considerados fraquezas atuais da empresa em questão.

3.1.3 Oportunidades

A análise SWOT foi feita para fazer uma análise estratégica, para uma empresa em fase inicial é essencial para ter uma visão ampla sobre o estado atual, colaborando na tomada de decisões. As oportunidades, elemento da análise SWOT, são fatores externos positivos que podem impulsionar o crescimento de uma empresa, elas podem ser estrategicamente aproveitadas para alcançar objetivos e obter vantagem competitiva no mercado.

Ao analisarmos diversos fatores, as oportunidades neste negócio tornam-se evidentes e acessíveis, contribuindo significativamente para o crescimento da empresa. Segundo a análise do grupo, há múltiplas possibilidades de investimento que podem impulsionar a evolução do negócio.

- **Capacitação contínua:** O setor da estética está em constante inovação, trazendo novas tendências e técnicas em ascensão. Investir em cursos, especializações, workshops e treinamentos diferencia a empresa, permitindo que ela ofereça os serviços mais procurados pelos consumidores. Além disso,

a empresária possui interesse em se aprimorar em técnicas que estão cada vez mais conhecidas no setor.

- **Marketing digital e redes sociais:** O investimento no digital é essencial, especialmente para pequenos negócios. Com as estratégias certas, a presença online fortalece a imagem da empresa, atrai novos clientes e amplia o alcance dos serviços, tornando-se um fator decisivo para o crescimento.

Esses são os principais fatores analisados que podem proporcionar um impulso significativo para o desenvolvimento e a estabilidade da empresa.

3.1.4 Ameaças

Em uma análise SWOT, a ameaça é estabelecida como fatores que podem colocar o negócio em risco, visando isso a partir do questionamento feito com a proprietária sobre seu estabelecimento pode se observar que alguns itens como a não utilização de cartão, estúdio ser na residência, falta de divulgação do lugar físico, concorrente com salão a parte e diminuição de valor total devido ao lugar estabelecido podem interferir diretamente no futuro da empresa.

- **Espaço de prestação de serviço:** Como primeira ameaça e a mais relevante é a questão do estúdio fazer parte da casa da proprietária que conseqüentemente acarreta em diversas novas ameaças como por exemplo a diminuição de valor para o cliente final, pois devido não ser um ambiente separado como um salão muitas cliente optam por estúdios particulares na rua, e como consequência a dona adquiri-o como estratégia a diminuição de preço para assim atrair o público, não podendo utilizar o preço do mercado, mas sim inferior, diminuindo assim o lucro final.
- **Identificação de espaço comercial:** Outro ponto de dificuldade é que na residência da mesma não tem nenhuma divulgação mostrando ter um estúdio de depilação, sendo apenas conhecidas por “boca a Boca”, dificultado assim a visibilidade e atração para novos clientes, onde seu principal meio de atração por clientes novos é a indicação de outros já fidelizados, com isso se gera uma dificuldade a nova clientela.
- **Restrição na forma de pagamento para clientes:** Devido a taxas a proprietária optou em não adquirir maquininha de cartão gerando assim uma

ameaça a formas de pagamentos, onde atualmente muitos clientes apenas utilizam o cartão, e em um negócio que não aceita o mesmo dificulta e restringe diretamente a forma como será pago, podendo assim gerar um desconforto e uma perda de clientes.

Por fim concluiu-se que as ameaças são importantes para estabelecer um cuidado maior em determinadas áreas, além de um investimento para que não se torne uma fraqueza que prejudica diretamente a empresa.

4. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Através do questionamento e relatos da proprietária, há diversas dificuldades que impactam diretamente no crescimento dos negócios, visando isso as consultorias aplicadas e escolhidas são marketing, financeira, tecnologia e processos em decorrências as áreas que estão com maior defasagem. Após análises o processo de intervenção tem como objetivo o desenvolvimento e crescimento do negócio através dos métodos sugeridos, trazendo o conceito de estruturação estável para o negócio, onde se ela obtiver sucesso, a empresa crescerá de forma estruturada e organizada.

4.1 Escopo da consultoria de Marketing

A consultoria de marketing usa formas estratégicas para diagnosticar todas as ameaças dentro do negócio, sendo ideal para empresas que querem auxílio para estruturar suas estratégias de marketing com uma maior probabilidade de acertos e o menor risco possível, sendo recomendável para empresas que possuem pouca experiência neste ramo e apresentam dificuldades em montar um planejamento estratégico adequado para o seu público-alvo.

O estudo tem como objetivo principal criar uma postura para a empresa, deixando mais objetiva e produtiva. Esses objetivos serão traçados por profissionais queiram pesquisar o mercado e eleger oportunidades que mais se encaixam com a empresa, definindo do posicionamento para estratégias que façam sentido com a empresa. A análise se adequa as necessidades do seu cliente, fazendo uma imersão para que as estratégias se identifiquem com a marca e com os clientes.

4.1.1 Atividades a serem realizadas

Depois de uma análise em suas redes digitais e ouvir relatos sobre as formas de marketing que são seguidas com a proprietária, foi possível perceber alguns problemas em suas estratégias de marketing. Os principais fatos analisados que se foi possível de identificar uma necessidade de melhoria foram:

- Frequência de postagem;
- Formas de recrutamento de novas cliente;
- Tipos de posts;

- Inovações no conteúdo;
- Separação de conteúdo profissional e pessoal;
- Identidade visual da empresa nas redes sociais.

A forma de marketing utilizada pela proprietária ainda é muito simples usando apenas conhecimento básico direcionado a estratégias de marketing, podendo se notar primeiramente na sua forma de recrutamento de novos clientes, sendo majoritariamente por meio de "boca a boca", com indicações de clientes para outras clientes. Uma das formas de resolução neste caso, e a mais viável, seria maior presença online, com mais posts e publicidades pagas como é possível fazer em várias plataformas digitais como "Instagram", "Tik tok" e "x".

Outro problema identificado é em suas mídias sociais, pois a proprietária usa apenas uma plataforma de mídia social para divulgar o seu trabalho para o público amplo, que é o Instagram. A plataforma não é usada com frequência e suas postagens são muito parecidas e não tem inovação em seus posts, passa uma visão de que não está atraindo clientes, mas sim, registrando trabalho de forma periódica. E o último problema principal seria a inexistência de separação de posts profissionais e pessoais, exibindo sua vida privada juntamente com seus trabalhos, o que pode impactar na atração de novos clientes, ter um local separado para vida pessoal e vida privada seria a melhor escolha.

Formas de resolver esses problemas são ter postagens mais frequentes no Instagram de uma forma planejada, mas mantendo sob controle em forma de planilha, podendo deixá-las prontas de forma antecipada e com dias e horários certos para postar, deixando posts agendados com ferramentas do Instagram, pois ter uma conta engajada e consistente no seu conteúdo pode ajudar para que esta conta deslanche em um público que podem ser clientes em potencial.

A identidade visual da empresa também peca em alguns quesitos, como o quesito da logo mudar constantemente, não mantendo um visual fixo e estável. Uma das formas de resolver isso é a escolha de uma logo definitiva e um olhar mais focado nas redes sociais. A seguir estão algumas das antigas logos que a empreendedora teve:

Imagem 3 - Logo antiga



Fonte: Empresária titular da empresa, 2022

Imagem 4 - Logo antiga 2



Fonte: Empresária titular da empresa, 2021

4.1.2 Resultados esperados

Ter posts visualmente chamativos e interativos também são passos importantes para atrair um público novo e os fazendo reparar no post e entender a proposta do perfil, plataformas como Canva, Epik, Adobe, Lithroom, são plataformas fáceis que podem fazer publicações muito bonitas e diferentes do convencional, tornando a proposta da marca mais bonita e vivida em forma de posts pois o meio digital é a maior potência no Marketing atual. Entender como está o seu ramo no mercado digital é muito importante, vendo o que outros profissionais da mesma área fazem com seu conteúdo é importante pra entender como melhoram de forma contínua, nunca ficando pra trás.

De forma sucinta, os maiores problemas de marketing da empresa são relacionados a meios online, com a gestora não tendo muito conhecimento em marketing de forma aprofundada, a realização de cursos online sobre marketing digital e marketing pessoal seriam as melhores opções para resolução a um longo prazo, estando disponível cursos sobre esses assuntos de forma gratuita. A capacitação da empresária é ótima e consegue manter uma gama de clientes fiéis, se apostar em meios digitais, terá uma rede de clientes possíveis ainda maior.

4.2 Escopo da consultoria financeira

Segundo o site Instrução 360 (2025), a consultoria financeira tem como característica uma análise no fluxo de caixa da empresa visando um planejamento e uma estruturação para que a mesma possa gerar lucro. Traçando estratégias personalizadas a cada modelo de negócios criando planos que otimizem os recursos, promovendo uma gestão mais eficiente e assertiva.

A consultoria financeira por meio de recursos demonstra uma solução especializada, para que o proprietário possa administrar e tomar as decisões adequadas para que atinja o resultado esperado. Visando isso para que tenha eficiência, a empresa passa por diversos processos entre eles a avaliação sobre os custos, gastos e lucros, fazendo a definição a definição do valuation.

De acordo com o site Souf (2020) em decorrer disso ocorre as metas financeiras as quais querem ser alcançadas traçando crescimento da empresa, a

redução de dívidas, a criação de um fundo de emergência ou a diversificação dos investimentos. Logo após ocorre a implementação dos recursos através do plano financeiro que inclui estratégias detalhadas para controlar as finanças, gerenciar dívidas, realizar investimentos e otimizar os custos.

4.2.1 Atividades a serem realizadas

- **Organização da gestão financeira:** De acordo com que a proprietária disponibilizou e relatou o principal problema estabelecido pela empresa é a área financeira, onde a mesma não faz a separação do dinheiro pessoal com a empresa, as contas das residências estão juntas com a empresa, não há provisão de custos, não se tem o planejamento de gastos nem o controle financeiro da entrada e saída do caixa.

Segundo o site Omie (2022) a separação do pró-labore, tem grande importância, pois o proprietário não pode utilizar o dinheiro da empresa para consumos pessoais pois acarreta o gasto indevido consequentemente a longo prazo prejudica o negócio se tornando inadimplente aos fornecedores. Para que não haja essa intercorrência precisa haver a análise de todos os custos da empresa, entre eles materiais, energia, água, utensílios, impostos entre outros, fazer a retirada do lucro bruto total da empresa tendo assim o lucro líquido ($\text{Lucro Líquido} = \text{Receitas Totais} - \text{Custos Totais}$), onde através desse valor há a separação do salário da proprietária e o investimento para o crescimento da empresa.

A provisão de custo é uma estratégia utilizada para organização financeira, planejando custos fixos e variáveis para que no momento presente já ocorra a separação do dinheiro para esses fins, visando isso pode se aplicar na empresa Érica Rodrigues Estética e Beleza, como um meio de planejamento com gastos futuros, separando o valor para compra de matérias entre outros. Além da individualização da conta de água e luz fazendo o caçulo de acordo com que é consumido pelo ambiente, separando os gastos da casa com o da empresa.

Devido à falta de controle financeiro a proprietária não tem o conhecimento específico sobre suas despesas e lucros, visando um

planejamento, seria utilizado o software Excel, a qual a mesma colocaria os dados da empresa, todos os gastos, custo e despesas para que através disso por meio de fatores como DRE e balancete, seriam feitos o controle e análise para a tomada de decisão financeira.

4.2.2 Resultados esperados

Por fim se tem o acompanhamento constante no desempenho das ações que foram tomadas, avaliando a evolução dos investimentos e do fluxo de caixa, garantindo que os métodos e estratégias estabelecidas estão eficientes de acordo com o negócio e crescimento da empresa.

Conclui-se que tem suma importância pois o capital do empreendimento, define todas as tomadas de decisão e crescimento dela, além do seu valor perante o mercado, visando isso um planejamento e estrutura financeira adequada impacta diretamente no desenvolvimento da mesma.

Tendo conhecido as aplicações e metodologias teóricas ofertadas passasse para aplicação dos conceitos na empresa em questão, abordando e discorrendo a respeito das vertentes, métodos, objetivos e situações que as autoras do presente documento observaram serem oportunas para aprimoramento da marca.

Conclui-se que para que tenha um grande desenvolvimento a empresa precisa estabelecer uma estrutura financeira estável e planejada, visando o aumento de lucro e crescimento do negócio, utilizando métodos e estratégias contábeis para que ocorra o mesmo.

4.3 Escopo da consultoria de tecnologia

A consultoria em tecnologia é um ramo que tem como foco soluções tecnológicas. Ela colabora para a resolução de fraquezas que podem ser apresentadas nas empresas, com a facilitação de processos, operações e até mesmo na tomada de decisões por meio da extração de dados e informações da empresa.

Tudo começa com um diagnóstico dos processos que apresentam um descompasso, as quais acabam atrapalhando o resultado do produto ou serviço da empresa. Assim, é feito um planejamento com base no mapeamento realizado

anteriormente, no qual são recomendados softwares (ERP's), ferramentas de análise, entre outros. Além desses fatores, a consultoria busca alinhar os objetivos do negócio ao uso das ferramentas digitais e tecnológicas, com foco na melhoria do empreendimento.

4.3.1 Atividades a serem realizadas

Mediante a situação atual da empresa, é importante que, antes de tudo, se analise o mercado da estética. Com o crescimento expressivo do setor, é fundamental se adaptar e otimizar os processos por meio da tecnologia para conseguir ganhar espaço neste mercado crescente.

Com a alta demanda, é essencial para a organização do negócio manter seu espaço no mercado. Além da praticidade, os ERP's (Enterprise Resource Planning), ou Planejamento de Recursos Empresariais, são sistemas que envolvem a tecnologia para facilitar os processos empresariais. Este tipo de tecnologia permite que os setores trabalhem de forma integrada, com dados atualizados e acessíveis para o entendimento.

A empresa de cliente apresenta questões que poderiam ser facilitadas com o sistema. Por trabalhar sem colaboradores, terá uma grande otimização de seu trabalho, além de ter o conhecimento do estado da empresa com os dados e processos necessários para seu funcionamento. Assim, os benefícios que podem ser encontrados com este sistema são os seguintes:

- **Gestão Financeira Automatizada:** Controle de fluxo de caixa, conciliação bancária e categorização de despesas, permitindo análise de lucratividade por procedimento e tomada de decisão baseada em indicadores econômicos. Assim, qualquer tipo de mudança desejada pode ser analisado para verificar se é viável ou não.
- **Agenda Digital Inteligente:** Organização de horários com confirmação automática via SMS/WhatsApp, remarcações dinâmicas e redução de no-shows. A sincronização com dispositivos móveis melhora a acessibilidade e a eficiência dos atendimentos.

- **Controle de Estoque:** Monitoramento semanal dos insumos utilizados por inventário, com emissão de alertas para reposição, controle de lote e validade, reduzindo perdas e evitando rupturas no atendimento.

Estes fatores se destacam como a recomendação deste sistema nesta consultoria na área de tecnologia, prezando a melhoria dos processos e o crescimento da empresa.

4.3.2 Resultados esperados

Para visualizar a aplicabilidade deste processo, será apresentado um estudo de caso em que se tem uma visão clara dos benefícios deste sistema e como ele colabora para a evolução da empresa.

A Belle Software (2023) é uma empresa brasileira especializada no desenvolvimento de sistemas de gestão (ERP) voltados para clínicas de estética, spas e franquias do setor de bem-estar. Sua cliente, a BodyConcept, uma franquia multinacional europeia com mais de 130 clínicas de estética, buscava otimizar sua gestão operacional e financeira no Brasil.

De acordo com a Belle Software (2023), a empresa apresentava diversos desafios, os quais eram comuns à empresa que atendemos: dificuldade de controle financeiro e na análise de desempenho da empresa, além de outros problemas que não se correlacionam com a cliente, como falta de integração entre setores e a necessidade de melhorar o relacionamento com os clientes, dificultando a sua fidelidade.

Com a implementação do seu ERP, foram alcançados resultados para a solução destes problemas, como a padronização dos processos operacionais em todas as unidades, melhoria no controle financeiro e o aumento da eficácia das campanhas de marketing, resultando em maior fidelização dos clientes.

4.4 Escopo da consultoria de processos

Pode-se descrever uma consultoria de processo como uma orientação desenvolvida por meio de análises que tem como objetivo otimizar os serviços gerando maior produtividade. Segundo o site Euax (2018) essa forma de atendimento auxilia para que organizações sejam mais alinhadas com suas metas, tendo essa um foco maior na eficiência operacional diferenciando-se das consultorias empresariais e de gestão que focam respectivamente na estrutura organizacional e modelos de governança e liderança.

4.4.1 Atividades a serem realizadas

A empresária e fundadora da marca relatou alguns casos e costumes detectados pelas autoras como fraquezas da marca que, se trabalhadas, podem trazer uma otimização notável para o serviço e no cotidiano profissional da empresa. Os pontos observados e que podem ser descritos como questões ligadas a processo dentro do ambiente empresarial seriam fatores como:

- **Reposição de material:** A compra dos materiais utilizados na realização dos serviços é uma demanda a ser tratada na atual gestão já que está não é feita de forma periódica e pré-definida, podem gerar assim um atraso nos serviços, esgotamento de material rápido e inesperado e maior gasto da dona. Em decorrer desses atenuantes, uma proposta construída para resolução do conflito e é definição de uma data específica para realizar a reposição dos itens necessários de acordo com o estudo do dia a dia e demanda que a empresária apresenta, podendo ser esse dia alocado de 15 em 15 dias, uma vez por mês ou uma vez por semana a depender da escolha e demanda da assessorada.
- **Estocagem:** Uma questão analisada a partir de observações e da reunião realizada anteriormente é a defasagem no estoque, já que a empresa costuma manter em mãos somente os produtos utilizados a curto prazo e não investe em um espaço para armazenar uma quantia maior de produtos, assim reduzindo a perda de capital e material juntamente com a diminuição do tempo gasto em compras. Foi pensado em promover uma explicação para empreendedora e propor um espaço no próprio estúdio para que servisse como

um espaço de estoque, facilitando sua rotina empresarial de uma forma mais econômica e prática.

- **Agenda:** A organização de agenda atualmente segue sendo realizada sem registro online ou acerto de dias trabalhados e tempos de atendimento, havendo assim uma variação muito grande no tempo que cada cliente demanda de acordo com o grau de proximidade existente com a prestadora de serviço. Para isso seria orientado que a gente fosse realizada determinado horários de início e fim de expediente diário e delimitação de tempo por atendimento, assim pode-se haver uma otimização no tempo de execução e gestão do trabalho

4.4.2 Resultados esperados

É possível observar também através de pesquisas alguns benefícios trazidos pelo emprego desse tipo de consultoria nas empresas, sendo esses nomeados como:

- Redução de Retrabalho
- Otimização de tempo
- Redução de custos
- Acesso à informação

Todos os adjetivos citados tendem a otimizar os processos de uma organização em todas as frentes possíveis, cumprindo assim com o objetivo principal da consultoria de processos. Ainda segundo o site citado no parágrafo anterior uma consultoria de processos é realizada com dois conceitos, “As is” (como está) e o “To be” (como deve ser), eles respectivamente simbolizam situação atual, definida com entrevistas, observações, temporização, documentação, dentre outros meios de análise e a situação futura, o objetivo almejado, definido e posto em prática com propostas de intervenção, análises de melhorias, especialistas, tecnologias etc.

Segundo pesquisas e análises do site Gruposcopo (2025) a consultoria de processos, quando bem aplicada e enquadrada no tipo, perfil, cultura, recursos e objetivo da empresa contratante pode agregar mais uma série de bons atributos, sendo compostos por, segundo as palavras tidas no site “Expertise especializada;

Visão externa imparcial; Agilidade e eficiência; Acesso a melhores práticas; Capacitação da equipe; Identificação de problemas; Resultados mensuráveis”.

Entende-se por meio das pesquisas e fatores acima descritos a importância dos processos e mais ainda que sejam realizados da melhor maneira e para tal feito uma consultoria de processos torna-se indispensável nessa jornada.

5 PLANO DE AÇÃO

Segundo o site SociisRH (2024) um plano de ação é utilizado como uma ferramenta de organização e gestão de objetivos e meios de alcançá-los, nele deve-se conter prazos, orçamentos, atribuições de tarefas, dentre outros. Em decorrer disso, um plano de ação se faz de suma importância no desenvolvimento de uma empresa por se tratar de um mapa para realização de ações que visam trazer seu crescimento e/ou estabilidade, a partir dele tem-se uma clareza e visão mais ampla e detalha do cenário atual e almejado para o estabelecimento.

Sendo assim, a seguir são apresentados os planos de ação das quatro áreas trabalhadas com a empresa Érica Rodrigues Estética e Beleza

5.1 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Marketing

Os maiores problemas relacionado ao marketing da empresa são voltados aos meios online, pois a gestora não tem muito conhecimento em marketing de forma aprofundada, utilizando mais o método de "boca a boca" com sua propaganda e suas postagens não são chamativos. Outro problema que atrapalha na melhora da sua propaganda online e a dificuldade na separação de vida pessoal e profissional. As melhores opções é a capacitação da empresária para a utilização de meios que tornem o marketing mais forte com a menor utilização de recursos monetários possível.

A primeira dificuldade abordada é a falta de frequência nas redes sociais e de acordo com o site Zendesk (2025) o alcance nas redes traz oportunidades para as empresas, e a frequência e interação com os seguidores torna a empresa mais reconhecida e bem-vista pelos clientes. E a utilização de redes sociais diversas aumenta ainda mais essas chances.

Uma das formas de resolver a frequência nas redes sociais é a utilização do Mlabs (plataforma para agendar posts e responder dm's automaticamente) que facilitaria na forma que os posts são lançados e sua frequência, além de poupar o tempo de responder dm's que perguntando sobre o seu trabalho deixando de forma mais rápida e organizada. Outra opção de forma gratuita seria a organização de posts em planilhas, facilitando a visualização e a eficiência da frequência dos posts de forma

totalmente gratuita. Como citado no texto de financeiro um curso do pacote Office seria uma das melhores opções para empresária, uma das opções são os cursos da Fundação Bradesco (2001) que ensina de forma gratuita a utilização de todo o pacote Office.

Outro meio para as redes sociais são alguns cursos sobre edição de imagens para valorizar suas postagens utilizando de plataformas como Alura (2011) que tem cursos disponíveis sobre edição de imagem e Photoshop, com um custo de no mínimo R\$109,00 por mês. Outra opção mais viável é a utilização do Youtube com vídeos grátis, mas sem tanto conhecimento aprofundado para o aprendizado da utilização de meios de edição de imagens para torná-las mais chamativas para o público das Redes sociais.

E um dos principais problemas relacionados a redes sociais é a dificuldade na separação dos conteúdos da vida profissional e pessoal, e com uma das opções da resolução disso é cursos para uma comunicação mais profissional em suas redes, como já citado, a Fundação Bradesco (2011) oferece cursos com esse viés, um deles chamado de "Comunicação Empresarial" isso seria de grande aprendizagem a empresária.

O último problema que temos relacionados a parte do marketing é a identidade visual da empresa, focado bastante na logo da empresa, por isso, foi apresentado algumas opções de logos que entravam na estética da empresa, focando em cores mais claras como rosa e roxo, mas que ainda permanecesse um ar de sofisticação e força. Com isso apresentamos quatro opções, e a empreendedora escolheu a última.

Imagem 5 - Proposta de logo 1



Fonte: Das próprias autoras, 2025

Imagem 6 - Proposta de logo 2



Fonte: Das próprias autoras, 2025

Imagem 7 - Proposta de logo 3



Fonte: Das próprias autoras, 2025

Imagem 8 - Proposta de logo 4 (Escolha final da empresária)



Fonte: Das próprias autoras, 2025

5.1.1 Cronograma de execução das atividades de Marketing

Com um cronograma com todas essas tarefas divididas por três vezes na semana durante o período de um mês, as divisões foram de:

Primeira semana

- Análise das próprias redes sociais: tempo estimado de 2 horas
- Criação de redes sociais voltadas para a empresa: tempo estimado de 1 hora
- Início dos cursos: tempo estimado de 7 horas por semana
- **Total de horas semanais estimadas de 10 horas**

Segunda semana

- Elaboração das planilhas de organização de postagens: tempo estimado de 2 horas
- Criação de identidade visual para os posts de forma básica (serão utilizados como posts bases): tempo estimado de 2 horas
- Produção de conteúdo para a semana: tempo estimado de 3 horas
- Continuação dos cursos: tempo estimado de 7 horas
- **Total de horas semanais estimado de 14 horas**

Terceira semana

- Agendamento de postagens: tempo estimado de 1 hora
- Responder DMS e mensagens relacionadas a empresa: tempo estimado de no mínimo 30 minutos por dia
- Criação de mais conteúdo com planejamento: tempo estimado de 2 horas
- Cursos: tempo estimado de 7 horas por semana
- **Total de horas semanais estimado de 13 horas**

Quarta semana

- Análise de resultados: tempo estimado de 2 horas
- Ajuste no planejamento: tempo estimado de 2 horas
- Finalização de cursos: tempo estimado de 7 horas
- Planejamento do próximo mês: tempo estimado de 2 horas
- **Total de horas semanais estimado de 13 horas**

5.1.2 Alocação de recursos necessários para Marketing

Recursos técnicos: Os dispositivos necessários para isso ou um Notebook ou um celular com uma qualidade boa para lidar com as plataformas ou planilhas necessárias e ainda conseguir tirar fotos e editá-las de forma eficiente.

Se vê também necessário uma internet de qualidade para acompanhar a necessidade da empresária.

Recursos Educacionais

- Pacote Office - Gratuito na Fundação Bradesco (2001)
- Comunicação Empresarial - Gratuito Fundação Bradesco (2001)
- Cursos de edição de imagem - Alura por no mínimo R\$ 109/mês
- Playlist no YouTube sobre edição de imagens - YouTube de forma gratuita (necessário mais paciência e filtragem de conteúdo)
- Marketing Digital - SEBRAE de forma gratuita

Recursos Humanos

- Tempo: precisará separar um tempo semanal para aprendizagem e organização de todos os itens relacionados ao marketing
- Disciplina: Será necessário disciplina para a organização e frequência, não sendo apenas utilizado de forma esporádica.

5.2 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria Financeira

Separação de custo: Segundo o site do Omie (2022), o pró-labore tem suma importância, pois separa o dinheiro pessoal do proprietário dos gastos da empresa, não havendo o endividamento com os fornecedores. Uma das principais dificuldades da proprietária é a não separação do dinheiro próprio com o do negócio, fazendo assim com que a mesma tenha dificuldades financeiras e contábeis.

Como um meio da organização financeira a utilização de sites pagos com baixos valor como exemplo Bling ou Conta azul, ou plataformas como Excel ou Google planilhas, que são gratuitos desenvolveria uma organização financeira a proprietária.

A utilização de ferramentas como planilhas ou sistemas que são desenvolvidos para controle financeiro auxiliam de diferentes formas, a qual de acordo com o site Gov.br (2023) o planejamento financeiro impacta diretamente em todo desenvolvimento empresarial e pessoal, a partir disso a empresária por meio das mesmas pode utilizá-los para a definição dos gastos que juntamente com o número de vendas.

Controle de custo: De acordo com o site Busup (2023), a importância de planilhar custos e despesas de uma empresa possibilita o gerenciamento adequadamente dos mesmos para otimizar recursos e alcançar objetivos estratégicos. Isso faz com que se possa fazer uma previsão de despesas futuras e a análise contínua das finanças da empresa para manter os custos sob controle, tendo como principais pontos a serem ressaltados:

- Orçamento: Estabelece os limites de gastos para diferentes áreas da empresa.
- Previsão de Despesas: Estima os custos futuros baseados em dados históricos e projeções de crescimento.
- Controle e Monitoramento: Acompanhamento contínuo das despesas em comparação com o orçamento planejado.

Sua importância ocorre devido ao controle financeiro que gera planejamento de custo e despesas, podendo haver a organização prévia do valor a ser gasto, tendo um maior controle sobre o lucro futuro da empresa, podendo haver investimento além de antecipar problemas financeiros antes que eles se tornem graves. Identificar padrões

de gastos e prever despesas futuras ajuda a tomar medidas preventivas e a evitar surpresas financeiras desagradáveis.

Custo do produto: A definição do custo do produto tem suma importância pois é através dele que se tem a definição do lucro, e o pagamento dos fornecedores, visando isso o cálculo feito para a definição de custo é custo diretos + custo indiretos + margem de lucro, onde não pode haver a desconsideração do mercado de acordo com o SEBRAE (2023).

Para a definição de custo do produto se tem a necessidade de analisar todos os gastos envolvidos para que se possa adquiri-lo, entre eles a matéria prima, transporte, seguro entre outros como é demonstrado no site Cora (2022), estes são denominados como custo direto e indireto, juntamente com a definição de custos fixos e variáveis a qual se tem a definição do preço mínimo.

Com isso ocorresse o processo de precificação, onde o custo total é adicionado a margem de lucro, a qual gerasse o lucro bruto, que é calculado a partir da receita gerada pela venda de um produto menos os custos e despesas variáveis diretamente relacionados à venda.

Por fim o cálculo de Margem de contribuição = Preço de Venda – (Custos Variáveis + Despesas Variáveis), definindo o Preço de venda adequado para a quitação das dívidas estabelecidas pelo processo juntamente com o lucro líquido, onde o valor final de venda tem a necessidade de estar de acordo com o mercado para se tornar justo e competitivo.

5.2.1 Cronograma de execução das atividades do Financeiro

Separação de custo: O tempo previsto para a implantação, construção e especialização para o desenvolvimento de uma planilha para que a mesma realize as funções desejadas, foi estipulado em 1 mês, onde a proprietária diariamente colocaria os dados e informações atuais juntamente com clientes e procedimentos fixo, gerando assim um controle mais claro e objetivo sobre o desenvolvimento que a empresa está.

A previsão da separação de custo utilizando sites pagos como Bling ou Conta azul foi estipulado em 15 dias, devido a automação que o mesmo oferece, onde com a implementação de todos os dados necessários, os sites já iram fazer a função de gerar meios de controle e gestão de forma rápida, objetiva e eficiente, como gastos no decorrer do mês, DRE, fluxo de caixa, número de produtos, lucro entre outros.

Planilha de custo: A previsão de tempo estabelecido para a utilização de um sistema pago é de aproximadamente um mês devido a ter a implementação de todos os dados e controle do sistema, onde o mesmo já fornece as ferramentas citadas acima para controle financeiro.

O tempo previsto para especialização, utilização e confecção dos sites gratuitos como Excel ou Google planilhas, é de aproximadamente 3 meses, pois a proprietária teria que se especializar para a utilização correta dos recursos oferecidos pelos mesmos. Além da implementação diariamente de informações juntamente com o tempo estipulado para o desenvolvimento do DRE, balancete e balanço patrimonial que a própria teria que fazer.

Custo do produto: O cronograma estabelecido para a implementação do cálculo correto é de aproximadamente 15 dias devido a toda a análise e levantamento de gastos para a adequação do preço de venda.

5.2.2 Alocação de recursos necessários para o Financeiro

Separação de custo: Sites gratuitos como Google planilhas ou Excel, oferecem diversas ferramentas que utilizadas de forma correta desenvolve a função de controle financeiro, a qual se tem como vantagem o seu custo zero, oferecendo uma aproximação e maior sensibilidade naquilo que é gasto e sua margem de lucro, juntamente a separação adequada do pró-labore de acordo com o valor que a empresa gera. Porém se tem a desvantagem devido a tudo ser altamente manual, tendo pouca automação, onde a proprietária tem a necessidade de atualizar os dados diariamente, além de configurar para que o sistema gere a informação que a mesma

necessita demandando tempo, conhecimento e investimento, podendo prejudicar no atendimento e prestação de serviço da empresária.

O curso Office ensina usuários a utilizarem as ferramentas do Microsoft Office, como Word, Excel e PowerPoint, de forma eficaz. Esses cursos geralmente são divididos em módulos, com foco em cada programa individualmente de acordo com o site Digicad (2023) treinamento em tecnologia, a qual dependendo do conhecimento da proprietária sobre essas ferramentas se torne necessário que a mesma faça impactando diretamente em seu tempo.

Os Sites pagos como Bling e Conta Azul tem a funcionalidade de controle e gestão de diversas áreas como financeiro, estoque, vendas, fluxo de caixa, DRE, balancete entre outros. Os mesmos geram a vantagem no tempo e praticidade pois automatiza grande parte do processo, fazendo assim com que o proprietário tenha mais tempo para investir em novos projetos de negócios, além de não demandar um conhecimento tão grande para a sua utilização e configuração. Suas desvantagens são seu custo que dependendo do tamanho da empresa, não é favorável devido à sua baixa margem de investimento e estando em processo de desenvolvimento inicial.

Controle de custo: De acordo com o site Grupo Sifra (2022) a importância da utilização de métodos como balancete, balanço patrimonial, fluxo de caixa e DRE geram controle sobre o lucro e prejuízo da empresa, visando isso a utilização desses itens são feitas de maneiras gratuitas como Excel ou google planilhas, ou meios automatizados como sistemas pagos “Bling” ou “Conta azul”, que desenvolvem esses meios de controle de forma automática.

- **DRE:** A utilização do DRE (Demonstrativo de Resultado do Exercício) de acordo com o “Contabilizei” (2024) auxilia na observação dos dados é uma ferramenta de suma importância pois demonstra lucro ou prejuízo que transparece apenas o cálculo de faturamento desconsiderando dinheiro em caixa e contas a pagar, ressaltado a importância do balanço patrimonial a qual considera esses itens. O DRE é constituído de Receitas (o quanto a empresa ganhou) com a Deduções das Receitas (o quanto a empresa gastou) e tendo como resultado Lucro ou Prejuízo (o quanto de dinheiro sobrou). Permitindo

uma análise detalhada da situação financeira, identificando pontos fortes como receita e fracos gastos do negócio, proporcionando ao dono do negócio reavaliar sua margem de lucro, eficiência operacional e como garantir a sustentabilidade financeira da empresa.

- **Fluxo de caixa:** O Fluxo de caixa é uma ferramenta utilizada como é abordado no site Qipu (2020), para o controle do caixa, a qual o mesmo tem a descrição de toda a movimentação da empresa e suas descrições, desde pagamentos de salário, compras de material e entrada de capital, até valores recebidos por clientes e contas comuns, fazendo assim com que se tenha uma previsão orçamentária sobre os lucros ou prejuízos que uma empresa terá no futuro havendo um maior controle sobre o fluxo financeiro.
- **Balancete:** O balancete tem suma importância de acordo com o site Omie a monitorarem suas finanças e tomarem decisões assertivas. Ele funciona como um resumo das movimentações contábeis dentro de um período específico, permitindo a análise da saúde financeira do negócio.
- **Balanço Patrimonial:** O Balanço patrimonial é relevante pois de acordo com o site Contabilizei (2025) o mesmo demonstra todos os bens e obrigações da empresa através de um demonstrativo que coloca o passivo e ativo em uma coluna, ressaltado as conquistas patrimoniais no decorrer de um determinado tempo e evidencia qualitativa e quantitativamente a posição patrimonial e financeira da entidade em um determinado período contribuindo para o processo de tomada de decisão.

Sites como Conta azul e Bling desenvolvem as ferramentas citadas acima de forma automática, diminuindo o gasto de tempo que se tem para o desenvolvimento manual como ocorre em sistemas gratuitos.

Imagem 9 - Exemplo 1

Ano 2020

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
1 Receita Operacional Bruta	45,00	8,00	175,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vendas	45,00	8,00	175,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2 (-) Deduções da Receita Bruta	0,00	0,00	995,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Compras e fornecedores	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Compra de insumos e matéria prima	0,00	0,00	900,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Receita Operacional Líquida	45,00	8,00	75,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Despesas Operacionais	0,00	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(+) Receita Financeira	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Despesa Financeira	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(+) Outras Receitas	45,00	8,00	3,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Outras Despesas	0,00	0,00	307,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Resultado Operacional antes do IR e CSLL	90,00	10,00	-312,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) IR e CSLL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=) Resultado Líquido do Exercício	90,00	10,00	-312,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: <https://ajuda.bling.com.br/hc/pt-br/articles/360044185094-Como-gerar-o-Relat%C3%B3rio-DRE-no-Bling, 2020>

Imagem 10 - Exemplo 2



Fonte: <https://share.google/images/TCVuY6oS3Ilam0xs6, 2025>

Ferramentas como Planilhas Google e Excel trazem a acessibilidade ao desenvolvimento e controle financeiro da empresa, porém exigindo o conhecimento para o desenvolvimento adequado da planilha, podendo haver necessidade de especialização, além do investimento do tempo devido a sua utilização de dados ser altamente manual como é demonstrado nos modelos a seguir.

Imagem 11 - Modelo 1

Ativos		
	Ano 2019	Ano 2020
Ativos circulantes		
Dinheiro	R\$ 1.000,00	R\$ 1.700,00
Investimentos	R\$ 1.500,00	R\$ 2.550,00
Inventários	R\$ 650,00	R\$ 1.250,00
Contas a receber	R\$ 150,00	R\$ 230,00
Despesas pré-pagas	R\$ 1.230,00	R\$ 950,00
Outros	R\$ 120,00	R\$ 120,00
Total de ativos circulantes	R\$ 4.650,00	R\$ 6.800,00
Ativos fixos		
Imobilizado	R\$ 2.500,00	R\$ 2.500,00
Benefetorias em propriedade arrendada	R\$ 450,00	R\$ 350,00
Capital próprio e outros investimentos	R\$ 1.250,00	R\$ 1.600,00
Menos depreciação acumulada	R\$ 545,00	R\$ 1.295,00
Total de ativos fixos	R\$ 4.745,00	R\$ 5.745,00
Outros ativos		
Patrimônio da marca	R\$ 150,00	R\$ 190,00
Total de outros ativos	R\$ 150,00	R\$ 190,00

Fonte:

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fsmartplanilhas.com.br%2Fpl-anilha-gratuita%2Fmodelo-de-balancete-em-excel%2F%3Fsrsltid%3DAfmBOopFHsAdDB89A_XJ0Y4xZXbHQIbYspuR7iscf04Erf5CQPllqeoV&psig=AOvVaw21gfEygDGAfVYGHYrlq8zFq&ust=1764082887247000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBgQjhxqFwoTCMDe6POGi5EDFQAAAAAdAAAAABAE, 2020

Imagem 12 - Modelo 2

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO - SEMESTRAL						
Resultados	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho
Receita Operacional Bruta	105.250,00	109.290,00	120.530,00	100.950,00	147.290,00	150.180,00
Deduções da Receita Bruta	55.580,00	52.300,00	52.350,00	51.600,00	53.830,00	54.860,00
Receita Operacional Líquida	49.670,00	56.990,00	68.180,00	49.350,00	93.460,00	95.320,00
Custo dos Produtos Vendidos	1.210,20	12.090,00	12.080,00	12.200,00	12.120,00	11.950,00
Custo Variável	3250,2	2940	3000	3120	2940	2940
Custo Fixo	4250	4220	4090	4100	4380	4190
Depreciações - Fabr	2600	2930	2990	2980	2800	2800
Resultado Bruto	74.090,00	64.790,00	85.830,00	77.830,00	120.040,00	120.200,00
Despesas Operacionais	11.710,00	11.840,00	10.200,00	10.420,00	11.530,00	10.640,00
Despesas com Vendas	3600	11.510,00	11.410,00	11.040,00	13.410,00	12.430,00
Fixos - DV	5000	3900	4290	5610	5930	3150
Variáveis	2500	3570	2100	2600	3340	5630
Depreciações - DV	2100	2000	2000	2000	2000	2000
Despesas Administrativas	3110	4000	4000	4000	4000	4000
Fixos - DA	2000	3000	3000	3000	3000	3000
Depreciações - DA	1110	1500	1500	1500	1500	1500
Resultado Operacional (Ebit)	62.380,00	72.950,00	85.630,00	67.210,00	108.510,00	109.560,00

Fonte:

https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fsmartplanilhas.com.br%2Fpl-anilha-gratuita%2Fmodelo-dre-em-excel%2F%3Fsrsltid%3DAfmBOoqoV9IjNmoY2iGI-PM2B-G-PuMb1Ri4kYEIUTydZ4zytFUWNAP4&psig=AOvVaw0sOP_dG6-

bCWsO9wRaNpxJ&ust=1764082450639000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBgQjhxqFwoTCJiKvKWF5EDFQAAAAAdAAAAABAE, 2020

Imagem 13 - Modelo 3

Balço Patrimonial		Tudo Excel	
	Ano-2020	Ano-2021	
Tipo de ativo	Ano anterior	Ano atual	
Patrimônio do proprietário	0	350	
Ativo permanente	1.100	265	
Outros ativos	0	0	
Passivo Circulante	0	0	
Passivos de longo prazo	0	0	
	0	0	
Total de ativos	833	2.315	
Passivo total e patrimônio líquido	1.700	700	

Fonte:

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.tudoexcel.com.br%2Fplanilhas%2Fplanilha-de-balanco-patrimonial-baix-gratis-9382.html&psig=AOvVaw1Cjq67EYixTHMRkK25L2oX&ust=1764082493083000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBgQjhxqFwoTCOiYrbiFi5EDFQAAAAAdAAAAABAE, 2021>

Custo do produto: O cronograma estabelecido para a implementação do cálculo correto é de aproximadamente 15 dias devido a toda a análise e levantamento de gastos para a adequação do preço de venda.

5.3 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Tecnologia

Na administração a tecnologia se integra em todos os meios dentro de uma empresa, assim não seria diferente quando se trata de consultoria administrativa, a uma conexão com todos os setores desta consultoria. Portanto foram separados todos os elementos de softwares, sistemas e serviços tecnológicos que serão utilizados ao

longo deste processo com os setores que se encaixariam melhor com o serviço oferecido destes aparelhos tecnológicos.

- **Tecnologia no setor de Marketing**

MIabs: MIabs é uma plataforma de gerenciamento de mídias sociais se encaixando perfeitamente para a gestão dentro do marketing digital. Seu principal objetivo é a automação e administração dos processos para a entrega e publicação de conteúdos, além de oferecer estratégias e análises do desempenho nas mídias sociais. Dentre as funções estão o agendamento de posts, monitoramento de desempenho, criação de relatórios, além de fazer uma análise dos concorrentes e interação com seguidores em diversas redes sociais. Com o uso da sua inteligência artificial (mLabs Insights) colabora para uma análise estratégica para o crescimento do perfil nas redes sociais com bases em dados retirados das redes para trazer opções para o engajamento.

Para a sua aplicação dentro da empresa da cliente seria feita para otimizar o desenvolvimento das divulgações de seus serviços dentro das redes sociais. Seu uso seria feito por conta de seus benefícios com a sua ampla gama de possibilidades e a praticidade de uso diário, traz a oportunidade dentro do marketing pela comunicação e fortalecimento da presença digital tão necessária nos dias de hoje. Mesmo sendo um serviço pago, os recursos oferecidos justificam o investimento, visto que proporcionam vantagens competitivas.

Canva: Canva é uma ferramenta de **design gráfico intuitiva** que permite criar materiais visuais de forma prática e acessível mesmo para aqueles sem os conhecimentos sobre o design. Sua interface apresenta de forma intuitiva elementos para a criação de recursos como posts para redes sociais, peças gráficas e outras opções promocionais, possui uma grande possibilidade de modelos e elementos que podem ser utilizados para o design.

Para o projeto ela irá ser usada como um suporte visual para as estratégias do marketing digital, com os conteúdos visuais que serão distribuídos através da plataforma MIabs (2025). Assim ambas as ferramentas se complementaram para criar um padrão de comunicação nas redes sociais, fortalecer a sua identidade visual e engajar com o público.

Excel: Como uma ferramenta de planilhas eletrônicas popularmente utilizada nos meios administrativos para a análise de dados, também se torna possível para o marketing. A sua aplicação torna-se possível criar controles de desempenho, indicadores de engajamento assim como pode ser tornar muito útil para o acompanhamento de métricas dentro das redes com curtidas, comentários e o alcance com o público.

Portanto o seu uso seria feito de suporte analítico para o marketing, criando uma sistematização em conjunto com as informações coletadas de outras plataforma como o sistema do Mlabs. A ferramenta possibilita a consolidação de dados em gráficos e tabelas, contribuindo para a tomada de decisões estratégicas baseadas em informações organizadas pela ferramenta.

Alura e Youtube: Para o uso das ferramentas selecionadas anteriormente, se torna essencial em alguns destes programas adquirir um pré-conhecimento para a utilização prática dos softwares. Por conterem alguns conhecimentos técnicos um iniciante pode sentir dificuldades ao utilizá-las a primeira vez sem preparo prévio, assim as plataformas Alura e Youtube podem ser utilizadas como recursos complementares para trazer a capacitação necessária para começar a utilizar as ferramentas.

A Alura (2011) é uma plataforma de ensino online por assinatura, que disponibiliza uma ampla variedade de cursos em áreas como marketing de conteúdo, gestão de redes sociais, design visual e uso de ferramentas como Canva, Excel e Google Ads entre outras ferramentas que também estão citadas neste texto. Os cursos presentes na plataforma são estruturados em módulos com vídeos, exercícios práticos, possibilitando desenvolver competências específicas conforme as demandas da empresa.

O YouTube (2005), mesmo que oficialmente não seja uma plataforma educacional, disponibiliza milhares de videoaulas, tutoriais e palestras ministradas por especialistas de diversas áreas, oferecendo uma opção de aprendizado acessível, gratuito.

A inclusão possível dessas ferramentas no projeto visa estimular a autonomia e a capacidade de aperfeiçoamento constante necessário para que se consiga utilizar estas ferramentas de acordo com sua função, sendo realizada com maior domínio técnico e alinhamento estratégico. Concluindo que Alura e YouTube funcionam como recursos de apoio educacional, fundamentais para o desenvolvimento e para a adaptação ao iniciar a aplicação destes conhecimentos.

- **Tecnologia no setor Financeiro**

Bling: Bling (2021) é um sistema de gestão empresarial (ERP) feito para pequenas e médias empresas, principalmente e-commerce. Esta ferramenta automatiza processos administrativos e financeiros como emissão de notas fiscais, gestão de finanças, integrando-se a diversas plataformas. Ele oferece funcionalidades robustas que favorecem o controle financeiro colaboram para uma melhor administração em transações e integrações.

Com a automatização dos processos administrativos, contribui para sua rotina operacional garantindo eficiência, sem atrapalhar o atendimento com os clientes. Ele pode apresentar uma linguagem um pouco mais técnica para aqueles sem o conhecimento. Porém a sua implantação busca garantir maior precisão nas operações e agilidade no fluxo financeiro, contribuindo para a profissionalização da gestão.

Conta Azul: Conta Azul (2012) é um software de gestão financeira online que simplifica o controle de fluxo de caixa, contas a pagar e a receber, emissão de notas e boletos. É perfeito para micro e pequenas empresas que buscam organização e clareza nas finanças. Com ele é possível centralizar a gestão financeira diminuindo o tempo de análise que poderia ser feito com as planilhas, por exemplo.

Para cliente em questão o tempo é essencial, com o atendimento da sua cliente, oferecendo o seu serviço é essencial uma facilitação de processos, principalmente daqueles onde ela não contém o conhecimento técnico. Portanto para o contexto do projeto o software seria utilizado para simplificar os processos financeiros da organização, proporcionando clareza, organização e economia de tempo.

Excel: Excel é um software de planilha eletrônica da Microsoft, amplamente utilizado para organizar, analisar e visualizar dados, assim é muito utilizado em ambientes administrativos e na área financeira. Permite a criação de tabelas, gráficos, realizar cálculos complexos e gerenciar informações financeiras, estatísticas e muito mais.

Ele pode ser utilizado como uma ferramenta complementar no setor financeiro para a organização e datação de dados financeiros que podem ser feitos ao longo do mês com os atendimentos, colaborando para a organização financeira da cliente.

Google planilha: O Google Planilhas é uma ferramenta de planilha eletrônica online oferecida pela plataforma Google Workspace. Semelhante ao Excel em termos de funcionalidades básicas, com o seu uso voltado para parecidas funções como o registro, acompanhamento e análise de dados financeiros, como fluxo de caixa, controle de contas a pagar e a receber etc. A ferramenta permite a criação de gráficos dinâmicos, aplicação de fórmulas e organização de informações em tempo real, o que facilita a atualização imediata dos dados.

A sua utilização pode ser buscada neste projeto como outras opções de otimizar o controle financeiro de maneira acessível e flexível. Sua interface simples e conectividade com outras ferramentas do Google (como Drive, Gmail e Agenda) tornam a gestão mais integrada, além de reduzir a dependência de softwares instalados localmente.

- **Tecnologia no setor de Processos**

Calendário: O calendário (como Google Calendar) é uma ferramenta essencial para organização e agendamento de compromissos. Permite criar eventos, definir lembretes, compartilhar agendas e visualizar sua rotina de forma clara e eficiente.

Para o projeto esta ferramenta simples seria utilizada como instrumento de gestão do tempo, possibilitando o controle de atendimentos, prazos e outras atividades operacionais. Sua utilização contribui para a pontualidade, disciplina organizacional e aumento da produtividade.

Excel: O Excel será aplicado neste setor como ferramenta complementar à organização dos processos administrativos. Além de suas aplicações no setor financeiro, também será utilizado para o controle de atividades, planejamento mensal, cronogramas e registros operacionais como o controle do estoque. A criação de planilhas adaptáveis permite a organização de dados relevantes para a empresa, incluindo indicadores de desempenho e relatórios de atividades.

Sua flexibilidade e capacidade de personalização o tornam um recurso estratégico para consolidar informações diversas, favorecendo a visualização de fluxos de trabalho e o acompanhamento de metas.

Trello: Trello é uma ferramenta de **gerenciamento de projetos e tarefas** baseada no método Kanban. Com quadros, listas e cartões, é possível organizar fluxos de trabalho, acompanhar o progresso de projetos de forma visual e intuitiva.

No contexto da empresa seria um apoio à gestão das atividades operacionais, contribuindo para uma melhor distribuição de tarefas, clareza nos prazos e maior controle das demandas em andamento. Sua interface intuitiva facilita o uso, promovendo a colaboração e a transparência nas ações.

Omie: O Omie (2022) é um sistema de gestão empresarial (ERP), assim com outros demonstrados, desenvolvido para atender micro e pequenas empresas que buscam integrar suas operações administrativas e logísticas. Entre suas funcionalidades que estão dentro das necessidades dos processos estão o controle de estoque, acompanhamento de pedidos, automação de vendas e integração com plataformas de e-commerce que seriam essenciais para uma opção onde haveria a vendas dos produtos da cliente que ela utiliza ao realizar os seus serviços.

No presente projeto, o Omie será utilizado no setor de processos e controle de estoque, com o objetivo de organizar e automatizar processos relacionados ao fluxo de produtos, atualização de inventário e emissão de documentos fiscais. A ferramenta permite um acompanhamento detalhado das movimentações, facilitando o controle dos produtos e otimizando o tempo de resposta em atividades logísticas e comerciais.

5.3.1 Cronograma de execução das atividades de Tecnologia

Dentro da tecnologia o principal objetivo será implementação gradual destes sistemas e plataformas, com a seleção destes sistemas já feita é possível realizar as etapas necessárias para integração adaptada para a situação presente dentro da organização onde estamos trabalhando.

Para a implementação dos sistemas são necessários identificar os problemas, que já foram identificados anteriormente, assim construímos um escopo focando nos principais pontos para serem melhorados dentro do projeto, para que todas as escolhas feitas até esta parte do processo se alinhassem com as necessidades da empresa, avaliando uma gama de opções presentes no mercado, pensando sempre em quais se encaixariam dentro da situação atual e até mesmo necessidades futuras que podem vir ao longo da evolução do projeto.

- **1° Configuração Inicial dos Sistemas:** Ao iniciarmos este processo é necessário realizar o processo de ajustar, configurar as opções e funcionalidades das ferramentas para que se encaixem nas necessidades presentes do caso, isto é chamado de parametrização. Este serão feitos para os sistemas ERP selecionados, então serão feitos os cadastros iniciais com todas principais informações para que os sistemas consigam cumprir com a suas funcionalidades.

Com as outras plataformas serão feitas a estruturação dos processos, criação de conceitos e tabelas iniciais, junto com a configuração com as informações recentes e mais importantes para começar o consumo. Para esta primeira fase o tempo para ser cotado seria em média entre 3-5 dias.

- **2° Capacitação adaptada:** Com a finalização da primeira fase o foco será o treinamento para a utilização das ferramentas se adaptando para todo o processo diário que a empresária faz, sem atrapalhar os atendimentos feitos ao longo do dia. Neste momento as plataformas Alura e Youtube terão um maior destaque para trazer o guia necessário para a utilização das ferramentas, para isso será necessário separar um tempo maior, tendo em média 2-3 meses para conseguir uma base de conteúdo.

- **3° Início do Uso Operacional:** Com a base de conhecimento adquirida enfim será feito o seu uso operacional onde todas as ferramentas terão utilidade dentro da organização colaborando para o crescimento e a otimização dos processos diários sem afetar a rotina de atendimentos feitas, pelo contrário haverá uma maior organização e aumento da qualidade dos serviços oferecidos. Para este padrão ser mantido uma avaliação mensal dos desempenhos das ferramentas é essencial para consertar e evolução o sistema junto com o negócio.

5.3.2 Alocação de recursos necessários para Tecnologia

Com todo o planejamento realizado definido, torna-se necessária a identificação e alocação dos recursos essenciais à implementação do projeto dentro da organização, elaborando sempre pensando na otimização da organização como um todo. Essa etapa é fundamental para garantir que a operacionalização das estratégias ocorra de maneira estruturada e viável.

- **Recursos tecnológicos:** Ao longo do planejamento foi observado as ferramentas e sistemas que serão utilizados, sendo estes sistemas de ERP (Omie e Bling), plataformas de gerenciamento (mLabs e Trello), ferramentas e softwares de planilha (Excel e Google planilhas), além de outras ferramentas como Canva, Conta Azul, YouTube e Alura. Este são um dos vários recursos tecnológicos que serão utilizados dentro da empresa.

Junto com isso há uma organização de equipamentos que seriam utilizados, com a realidade que temos da cliente há diversas ferramentas que serão utilizadas que podem cumprir a sua função com os aparelhos eletrônicos menores como o celular, porém o uso de um computador seria essencial para a contemplação das funções que as ferramentas oferecem. Para a colaboração entre os equipamentos e as ferramentas eletrônicas serem feitas da melhor forma possível, o uso de uma rede de conexão como a internet é primordial para o funcionamento de todo o processo.

- **Recursos financeiros:** Com a utilização de todas estas ferramentas, algumas que irão causar algum custo financeiro, que podem ser vistas como um investimento para a empresa com a otimização dos processos.

A proposta tem como objetivo mostrar os fatores com os valores e analisar a sua viabilidade em questão de investimento e sua aplicabilidade trazer resultados positivos ou não, envolvendo com a situação atual encontrada dentro da condição financeira da cliente.

No setor de marketing, será analisada a necessidade sobre um investimento na versão Pro do Canva, nesta versão que oferece acesso completo à biblioteca de elementos gráficos e identidade visual, com valor médio mensal de R\$ 36,00, porém é possível ter uma grande variedade de elementos de forma gratuita, sendo assim este investimento inicialmente talvez não seja necessário. Para o gerenciamento e agendamento de conteúdos nas redes sociais, a plataforma mLabs será utilizada, este oferece de diversos planos e opções de pagamento, assim com um estudo feito sobre os planos e os serviços que são oferecidos, o plano anual se mostra a melhor opção tendo o valor das parcelas com o plano de iniciante com as parcelas com o valor de R\$ 59,90 junto com os serviços que são oferecidos se encaixa melhor para a proposta que está para a empresa atualmente.

No setor financeiro, os recursos serão aplicados no sistema de gestão Conta Azul, com planos a partir de R\$ 89,00 mensais, ao comparar os planos com as condições atuais da empresa o plano essencial onde os seus serviços se encaixam perfeitamente para uma MEI, com as suas parcelas sendo de R\$ 99,90 mensalmente. Para o setor de processos e estoque, será adotado o sistema Omie, com planos a partir de R\$ 49,00 mensais, incluindo funcionalidades de ERP como controle de estoque, vendas, ordens de serviço e integração fiscal, porém para MEI oferecem serviços gratuitos portanto o valor de investimento não será necessário.

Ferramentas gratuitas como Google Planilhas, Google Calendar, Trello e YouTube serão priorizadas sempre que possível para reduzir os custos operacionais sem comprometer a qualidade e eficiência do projeto, tendo em vista que alguns oferecem os serviços necessários sem a existência de planos e parcelas.

Com base nessa estrutura, estimativa de investimento fixo mensal aproximado de R\$160,00 referente a análise selecionando às assinaturas principais. Essa previsão financeira será monitorada continuamente podendo ser mudada e trazer diferentes valores com a possível adesão de outros planos ou a retirada de possivelmente destes planos.

- **Recursos sobre o tempo:** Para a elaboração de cada etapa presente no cronograma é necessário ter presente um recurso de tempo diário, onde a dedicação será totalmente para a elaboração das etapas presentes no cronograma. Sempre bom ter em mente que estes recursos de tempo não podem atrapalhar ou alterar a rotina de atendimentos da empresa, tendo em vista que a empresária trabalha solo sem a presença de colaboradores na empresa.

Assim com todos estes fatores sendo colocados em análise o tempo diário que pode ser feito para a dedicação sobre o comprimento das fases e etapas criadas e estudadas para se adaptar à realidade da empresa sendo em média de 1-2 horas diárias.

5.4 Detalhamento das atividades a serem realizadas na consultoria de Processos

- **Agenda:** A primeira ação a ser tomada para que haja um avanço em relação aos processos desempenhados no dia a dia da empresa é a organização de sua agenda, como demonstrado no estudo de caso realizado por uma formanda na Universidade Federal de Juiz de Fora (2025) o mapeamento e implantação de processos e rotinas é de suma importância para o aumento da eficiência e produtividade, assim observa-se a necessidade de criação de uma rotina levando em conta que atualmente os dias trabalhados, tempo de atendimento por cliente, quantidade de clientes por dia e tempo de descanso não são determinados. Para que seja posto em prática uma rotina que abrace todos os afazeres profissionais e pessoais da fundadora da marca foi pensado em, de primeiro momento, analisar, entender e coletar dados numéricos da rotina atual (quantas clientes por dia, quanto tempo por atendimento, qual horário de almoço, quais são os dias trabalhados com mais frequência e quais

dias tem mais demanda). Com as informações da rotina atual e com auxílio da opinião e conhecimento na área da empresária pode-se calcular qual deveria ser o tempo médio de atendimento, qual divisão de dias da semana à atende melhor, dentre outras questões já citadas. Por fim pretende-se propor a nova rotina construída nas demandas e preferencias da dona e observar sua aceitação e adaptação.

- **Reposição de material:** Um estudo feito na Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2018) apontou que a aplicação da gestão de processos e da implementação de um espaço adequado para estoque e otimização de armazenamento assim como a importância de adequar o abastecimento desse espaço as rotinas administrativas.

Como dito nos textos anteriores uma das questões vistas como fraqueza para a empresa na qual é baseado o presente documento seria a disposição de materiais para prestação dos serviços ofertados já que a compra desses é realizada sem nenhum cronograma ou análise.

Para que tal atividade possa ser melhor desempenha seriam realizadas algumas ações, sendo essas, realizar um momento de esclarecimento e explicação com a atual responsável pela empresa a fim de assegurar que ela compreenda e dê continuidade ao que passa a ser desenvolvido no projeto, realizar uma análise na disposição de agenda e assim definir um dia ou período para que a compra dos materiais possa ser efetuada, buscar empresas fornecedoras e construir uma cotação para que possa haver uma diminuição nos gastos com materiais e disposição de tempo de forma desordenada em sua compra, por fim considera-se estabelecer uma rotina unindo as duas ações citadas anteriormente e analisar a adaptação para com o novo método, a partir do resultado desse período de sondagem é possível compreender se houve uma melhora dinâmica dessa ação.

- **Estocagem:** Após a realização das outras atividades citadas é vital tratar a questão da armazenagem dos produtos, tendo em vista ainda que esta estão intimamente atreladas a atividade anterior (Reposição de material).

De acordo com o livro Gestão de Estoque: Planejamento, Execução e Controle, uma boa gestão de estoque e um espaço adequado de

armazenamento podem proporcionar uma melhoria na eficiência e praticidade das rotinas administrativas cotidianas, além de propiciar uma redução nos custos maior satisfação do cliente.

Na implementação desse objetivo dentro da empresa tratada, seria realizado de primeiro momento um estudo do espaço que pode ser utilizado para armazenamento de materiais juntamente com a gestora da empresa. Após a realização dessa análise e medição do espaço pretende-se realizar uma pesquisa e cotação dos bens necessários para aplicação dessa meta. Por fim seria necessário a instalação dos materiais, organização e acompanhamento do funcionamento dessa nova dinâmica na prática.

5.4.1 Cronograma de execução das atividades de Processos

- **Agenda:** Estipula-se que para a primeira ação descrita seja preciso em torno de 1 semana para análise e reunião com a gestora.

No segundo passo, sendo esse mais extenso, estipula-se levar de 2 a 4 semanas para construção da nova rotina.

Na finalização da primeira atividade, se tratando de uma breve sondagem para confirmação de produtividade, estipula-se levar em torno de 1 a 2 semanas no máximo.

- **Reposição de materiais:** Tendo em vista as atividades necessárias para implementação dessa melhoria estipula-se que dessa melhoria estipula-se que seria necessária uma reunião com a dona da empresa para explicação e recolhimento de informações.

Para aplicação do segundo passo coloca-se em média 1 semana para que fosse possível realizar a análise necessária para aplicação.

Na última etapa do processo acredita-se que seria preciso em torno de 1 semana para adaptação e mudanças se necessário.

- **Estocagem:** No processo de estocagem acredita-se que seja preciso em torno de uma reunião para obter as medidas do espaço e apresentar a proposta de ação.

Posterior a isso seria preciso em torno de 1 semana para que possa ser realizado a cotação dos móveis a serem utilizados e itens de organização.

Por fim seria construída uma rotina a ser aplicada considerando esse novo compromisso empresarial.

5.4.2 Alocação de recursos necessários para Processos

- **Agenda:** Dada a circunstância da empresa, sendo essa uma instituição ainda em estruturação, foram consideradas ideias mais acessíveis ou completamente gratuitas.

De primeira opção foram selecionados aplicativos e/ou sites gratuitos para montagem da agenda sugerida como Google Agenda ou Trello, sendo essas boas opções com ferramentas de gestão de cronograma muito eficazes sem custos adicionais.

- **Reposição de materiais:** Para implementação da medida em questão seria necessária uma gestão financeira mais adequada ao meio empresarial e suas normas, sendo essa questão mais bem discorrida nos textos destinados para consultoria financeira e tecnológica. Além de demandar de uma reserva de, em média, 200 reais para compra do material que seria alocado inicialmente no estoque afim de sondar e alinhar as compras e reposições posteriores.
- **Estocagem:** Para que seja possível implementar uma nova rotina de estocagem na empresa seria necessária uma reserva de, em média, 500 reais para aquisição do móvel e utensílios de organização de espaço, além de ser preciso utilizar um meio de realizar o inventário para acompanhamento do estoque, podem ser um gratuito como o Excel ou pago como Omie. Dentre as principais diferenças entre as ferramentas citadas pode-se destacar o tempo necessário para utilização de cada uma e a praticidade na rotina, já que com um sistema próprio para esse tipo de demanda como o Omie são disponibilizadas mais funções e os resultados são obtidos em menor tempo,

porém utilizando o Excel nota-se a necessidade de uma disposição de tempo e conhecimento maiores na rotina.

6 RESULTADOS ESPERADOS

Após o detalhamento de todas as ações, meios, prazos e recursos necessários para aplicação das medidas desenvolvidas, a seguir constam o que se espera obter com cada uma das atividades anteriores.

6.1 Resultados esperados e indicadores no setor de Marketing

De acordo com o site Ping Back (2020), os indicadores de desempenhos vou mostrar na prática o que cada ação feita gera na empresa, mostrando que os recursos disponibilizados vão realmente funcionar da forma devida. eles são necessários em todas as áreas de uma empresa para transformar numa empresa melhor e mais otimizada. Essas são alguns dos resultados e indicadores relacionados a Marketing.

- **Maior presença online e organização das redes sociais:** É esperado que, com a utilização de aplicativos e sites para ajudar no agendamento de posts a empresa consiga criar uma presença online mais profissional e rotineira. O resultado principal vai ser uma rotina de posts mais organizada, com maior visualização diante do público e a diminuição do tempo gasto para respostas manuais no direct para coisas básicas, podendo se focar em coisas mais importantes ao invés de se preocupar tanto com as redes sociais.

Indicadores que serão utilizados:

Aumento na frequência de posts: meta de aumento de posts por semana em cada rede.

Aumento no engajamento médio: Verificação por meio de curtidas, comentários, compartilhamentos.

Redução do tempo gasto com gestão de redes sociais: diminuir o tempo usado, mas tendo uma qualidade boa e frequência.

- **Profissionalização da comunicação e separação de conteúdo entre o trabalho e vida pessoal:** Com a qualificação por meio dos cursos recomendados, se prevê uma maior distinção dos conteúdos entre vida pessoal da empreendedora e profissional. O resultado que buscamos é a construção

de uma imagem corporativa sólida e confiável, que transmita credibilidade aos potenciais clientes.

Indicadores que serão utilizados:

Qualificação das postagens: todos os posts novos serão de cunho profissional após o período de capacitação (sendo indicado a empresária a ter um Instagram privado pra sua vida pessoal).

Mensuração qualitativa: Análise de comentários que mencionem a profissionalismo da marca.

Aumento da qualidade visual dos conteúdos: A capacitação em edição de imagens, vídeos e da adoção da nova identidade visual. É esperado uma melhora na visível qualidade e atratividade dos posts. O resultado será um feed mais sério e profissional, visualmente agradável e capaz de refletir a qualidade do trabalho fornecido ao público, engrandecendo o efeito de atração digital.

Indicadores que serão utilizados:

Aumento nos cliques e maior reconhecimento gerado a partir das redes sociais: Usando ferramentas como a do próprio Instagram e outras redes sociais.

Aumento no número de seguidores: checagem em vários períodos para checar se precisa de mudanças no marketing.

Avaliação positiva da nova identidade visual: por meio de pesquisas de satisfação com clientes.

6.2 Resultados esperados e indicadores no setor Financeiro

Segundo o site Gov.br (2023), o planejamento financeiro de uma empresa tem suma importância, pois o mesmo engloba diversas técnicas que tem como resultado aumento de lucro, previsão de gastos e investimentos adequados no empreendimento para crescimento do mesmo.

€ **A separação de custo** tem como objetivo a previsibilidade de gastos fixos e variáveis para que a empresa possa fazer o planejamento financeiro englobando tal variável, onde se tem como resultado esperado a separação do

valor estipulado de despesas, não havendo falta de caixa para pagamentos de materiais e fornecedores, evitando torne-se inadimplente perante o mercado, a qual as ações podem ser realizadas por meio de ferramentas como Excel, Bling, Google Planilhas e Conta Azul.

Indicador: O índice é estipulado é atribuído que haja o valor de acordo com a necessidade do custo, não havendo déficit no fluxo de caixa.

€ **O controle de custo** tem como característica o planejamento total de todos os itens gastos fixos ou variáveis, fazendo um controle para que haja gastos adequados juntamente com o cálculo condizente a venda do serviço geral, tendo como resultado estipulado a diminuição de déficit no caixa, por ter passivos superiores a ativos devido à falta de consciência dos gastos, impactando diretamente no aumento do lucro.

Indicador: Será analisado através de um planejamento financeiro adequado que supra a necessidade de todos os custos da proprietária, impactando diretamente no aumento do lucro e na diminuição de inadimplência perante ao mercado.

€ **O DRE** gera como resultado esperado a análise específica se a empresa está havendo lucro ou prejuízo, através de dados como receitas, dedução de receitas e lucros ou prejuízos a qual demonstram pontos fortes (receita) e fracos (gastos) do negócio, proporcionando a proprietária reavaliar os investimentos adequados ao seu empreendimento.

Indicador: Demonstrativo se a empresa está tendo maior lucro, devido a investimentos adequados em áreas que geram retorno, juntamente com o controle de despesas, onde as mesmas devem ser as menores possíveis sem a perda de qualidade no atendimento ao cliente final.

€ **Fluxo de Caixa** tem como resultado esperado a organização e planejamento financeiro da entrada e saída dos valores investidos dentro do negócio, desenvolvendo uma análise concreta do capital de giro, juntamente com o lucro da empresa, havendo tomada de decisões adequadas ao caixa da empresa, juntamente com a utilização de outros recursos como DRE, Balancete entre outros.

Indicador: A realização de planejamentos financeiros, havendo a previsibilidade de custos, gastos e receitas, juntamente com a atribuição de valores para agregar na efetividade na saúde financeira, utilizando recursos como DRE, balancete, balanço patrimonial entre outros, através de dados dos fluxos de caixa, tendo como objetivo organização financeira e aumento de lucro.

∄ **Balancete** tem como consequência a realização de análises em curtos períodos do andamento financeiro, demonstrando o lucro, prejuízo e andamento de investimentos benéficos e maléficis gerando como a oportunidade a redução de despesas inadequadas ou continuidade de itens benéficos, assim auxiliando nas tomadas de decisões a curto prazo e diminuindo risco.

Indicador: Decisões baseadas de acordo com o caixa, juntamente com a diminuição de prejuízos e aumento no faturamento, além de acompanhamentos em investimentos estabelecidos.

∄ **Balanço Patrimonial** De acordo com CONTABILIZEI (2025) tem como resultado esperado a análise de todos os bens, recursos, direitos e investimentos pertencentes ao negócio, demonstrando a saúde financeira detalhada da empresa, a qual através da mesma pode-se haver decisões de diminuição de gastos, acompanhamento de entrada e saída do valor, acompanhamento de créditos. conseqüentemente acompanhamento detalhado da saúde financeira e aumento de lucro.

Indicador: A Redução Total da inadimplência no mercado, juntamente com o acompanhamento adequado de investimentos e dívidas de acordo com o fluxo de caixa não fique negativo.

∄ **Custo de Produto** tem como característica a definição do preço do serviço, englobando todos os gastos, custos e despesas para que o mesmo cubra todos os itens citados, tendo como objetivo a determinação do preço que gere lucro e valor a proprietária.

Indicador: A venda do serviço geral deve ter um lucro adequado para que supra todos os gastos da empresa, ainda gerando o lucro líquido final.

Por fim os Resultados esperados são ações que aplicadas de maneira correta e estruturada, tem como consequência o planejamento financeiro adequado prezando pelos investimentos, gastos e ganhos gerando um lucro satisfatório para a proprietária.

6.3 Resultados esperados e indicadores em Tecnologia

No contexto empresarial atual, a mensuração dos resultados é essencial para trazer um controle sobre as mudanças que estão afetando a instituição, sendo eles positivos ou negativos. Neste sentido, os (KPIs) servirão de ferramentas para a monitoração e identificar possíveis erros e ameaças que podem ocorrer ao longo da rotina.

Os KPIs (Key Performance Indicators) são Indicadores-Chave de Desempenho, expressão que exprime as métricas que são utilizadas dentro de uma empresa para mostrar se possíveis mudanças estão trazendo resultados. Eles servem para o acompanhamento contínuo e para a tomada de decisões estratégicas.

Para a consultoria de tecnologia, essas métricas serão quantitativas, sendo feitas através do tempo, o utilizando para a análise da melhora da organização e praticidade dentro dos processos, no financeiro e na sua identidade através do uso de máquinas tecnológicas.

Essa análise poderá ser comparada com o estudo de caso apresentado, o qual demonstrou redução no tempo de execução das atividades e melhoria na qualidade dos serviços oferecidos. Esses avanços foram possíveis graças à adoção de ferramentas tecnológicas, que também contribuíram para o aumento da fidelização dos clientes por meio de estratégias de marketing e um controle financeiro mais eficiente nas franquias.

Com este exemplo de base é possível trazer uma ideia sobre como a métrica pode ser realizada. Para a análise destes movimentos que serão feitos, se basear nos mesmos indicadores que serão utilizados em outras consultorias que estão neste contexto, sendo estas de marketing, processos e financeiro.

Para isto serão utilizados indicadores de eficiência operacional, avaliando se os processos estão mais ágeis e otimizados após a implementação tecnológica. Para isso será analisado com base no tempo, como dito anteriormente, utilizando a comparação dos tempos para a atividades:

- **Tempo médio de execução de tarefas e processos:** Comparação com o “antes” e “depois” de como a digitalização colaborou para a evolução dos processos.
- **Redução de retrabalho:** Por ser uma empresa autônoma, sem colaboradores, apenas a empresária, a redução de erros e retrabalho são essenciais, estes serão usados em comparação para a análise, vendo como ocorre a evolução do projeto empresarial.

6.4 Resultados esperados e indicadores em Processos

Pode-se notar no estudo de caso para composição do trabalho de conclusão de curso (2023) realizado por alunos da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul que o planejamento e o detalhamento das atividades a serem realizadas tornam-se vitais para que a aplicação desse plano e seus resultados possam atingir os melhores números. Em complemento a afirmação anterior, o artigo publicado pelo portal Sebrae (2025) afirma que a definição das etapas para a construção de um plano é fundamental, dentre elas consta a fase de criação de metas e resultados esperados, a segurando sempre de manter a clareza, foco e um ponto de vista realista sobre o caso. Por esse motivo as autoras do presente documento buscaram analisar e definir os possíveis resultados das atividades anteriormente descritas.

- Em se tratando da **reposição de materiais**, espera-se que com as mudanças aplicadas nesse processo a empresária possa desfrutar de uma rotina administrativa mais organizada e mesmo reduzir os imprevistos e percalços resultantes da falta de material disponível em seu espaço de atendimento.
- **Indicadores:** Para que haja uma confirmação da eficácia das ações desenvolvidas pelas autoras seriam utilizadas como base a diminuição dos gastos com materiais adquiridos em momentos de urgência, e mesmo a redução dos próprios casos de compras antes de um atendimento agendado,

assim seria assegurado que as novas dinâmicas estabelecidas foram corretamente aplicadas e surtiram efeitos positivos.

- A operação de **estocagem** está amplamente interligada com o item anterior e acrescenta grandiosamente no dia a dia e praticidade da empresa, prevê-se que com a adição dessa prática ao cotidiano empresarial da firma em questão seria possível observar uma ampla melhoria nos investimentos financeiros, na qualidade dos produtos, organização e gestão de tempo útil.
- **Indicadores:** A fim de verificar a prestabilidade da mudança proposta e obter uma consolidação das observações acima descritas seriam analisadas alterações como o aumento no tempo dedicado aos atendimentos, regramento na rotina e compras mais regulares, adjunto com uma reserva mais estável de investimento em produtos, podendo-se notar a partir dessa junção de fatores um aumento na qualidade de trabalho, materiais e recursos financeiros disponíveis.
- A fim de que todas as propostas descritas e aconselhadas anteriormente em todas as consultorias possam ser desenvolvidas com o máximo de propriedade e eficiência faz-se necessária a criação de uma **agenda** para gestão de tempo e disponibilidade da rotina. Espera-se que assim seja possível ampliar e mapear com mais exatidão as demandas e distribuição de tempo durante o intervalo de prestação de serviços.
- **Indicadores:** A partir da alteração mencionada deseja-se obter uma melhor divisão do tempo para as atividades realizadas, delimitação de tempo e aumento dos atendimentos, diminuição de cargas extras muito altas de trabalho, delimitação do horário de atendimento e maior clareza para com ambas as partes de uma relação comercial no que diz respeito ao agendamento de atendimentos posteriores.

Por fim, entende-se que se faz necessária seja a aplicação dos recursos acima principalmente para que haja uma melhor função do tempo disposto para aplicação das atividades empresariais assim tendo como resultado uma otimização dos recursos que a empresa dispõe.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho de consultoria proporcionou proposta de melhoras significativas para a empresa Érica Rodrigues Estética & Beleza, especialmente a respeito da organização geral de seus processos e rotinas. A partir do diagnóstico realizado, foi possível identificar falhas e pontos de melhoria que quando ajustados, permitem uma melhor gestão da empresa e uma facilidade na estrutura administrativa, mesmo sendo uma empresa de uma empreendedora solo. As propostas das escritoras tiveram o intuito de não apenas resolver problemas pontuais, mas também construir uma base sólida para o crescimento do negócio, ensinando como a empreendedora pode aprender a resolver problemas futuros, melhorando sua administração

Para a área de consultoria empresarial, este trabalho nos permitiu a oportunidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos durante o curso. O contato direto com uma empresa real, mostrando suas limitações, seu dia a dia, seu esforço e sua dedicação por algo mostrou a importância de soluções personalizadas para problemas e à realidade de cada empresa. A experiência ampliou os conhecimentos das autoras sobre consultorias e funcionamento de uma empresa.

Entretanto, algumas dificuldades foram observadas durante o processo. A principal delas foi o porte reduzido da empresa e o fato de todas as funções estarem concentradas em uma única pessoa (a proprietária), o que dificultou a implementação de algumas propostas mais complexas que demandariam mais tempo em algumas áreas. Essas restrições, no entanto, não comprometeram a qualidade do trabalho, mas foram desafios na produção da consultoria.

Como sugestão para futuros estudos, recomenda-se a ampliação da pesquisa para um período posterior à implementação das propostas, a fim de comparar com outras empresas do setor de beleza, o que permitiria observar padrões aplicáveis a toda área da beleza como um todo.

Dessa forma, este TCC mostrou as consultantes que mesmo em empresas pequenas e com recursos limitados, a consultoria empresarial pode trazer melhoras expressivas, eficiência e mais estratégica, mostrando a importância de uma gestão estruturada e bem direcionada para o sucesso de um negócio.

REFERÊNCIAS

ALURA. **Cursos de tecnologia e desenvolvimento pessoal**. São Paulo. 2011. Plataforma de cursos oficial: Alura. Disponível em: <https://www.alura.com.br/>. Acesso: 23 jul 2025.

BARBOZA, Lia Botelho Margarejo. **A importância do planejamento empresarial: o caso do supermercado Vale Verde**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Fundação Universidade Federal do Mato Grosso do Sul. Campo Grande. 2023.

BELLE SOFTWARE. **Casos de Sucesso: The Laser**. 2023. Site: Belle Software. Disponível em: <https://www.bellesoftware.com.br/casos-de-sucesso/case-the-laser/>. Acesso em: 20 ago 2025.

BLING. **Sistema de gestão ERP para empresas**. Rio Grande do Sul. 2021. Site oficial: Bling. Disponível em: <https://www.bling.com.br/>. Acesso em: 20 jul 2025.

BONIN, Isabela Fernanda. **Otimização do processo de estocagem de materiais através de um método de gestão por processos**. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Santa Catarina. 2018.

BRASIL. Governo Federal. **A importância do planejamento financeiro**. Brasília. 12 Jan 2023. Site: Gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/investidor/pt-br/penso-logo-invisto/a-importancia-do-planejamento-financeiro>. Acesso em: 13 out 2025.

BUSUP. **Você conhece a importância do gerenciamento de custos para o sucesso do seu negócio?**. 17 maio 2023. Blog: Busup. São Paulo. Disponível em: <https://www.busup.com/pt-br/blog/gerenciamento-de-custos>. Acesso em: 28 out 2025.

CANVA. **Ferramentas de design gráfico**. Austrália. 28 jul. 2012. Site oficial: Canva. Disponível em: https://www.canva.com/pt_pt/ferramentas/. Acesso em: 20 jul 2025.

CASAROTTO, Camila. **Como fazer análise SOWT ou FOFA: confira o passo a passo completo com as melhores dicas**. Belo Horizonte. 20 dez. 2025. Site: Pingback. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/como-fazer-uma-analise-swot/>. Acesso em: 15 abr 2025.

CASAS BAHIA MARKETPLACE. **A importância da diversidade nas formas de pagamento**. São Paulo. 28 jul. 2023. Blog: Casas Bahia. Disponível em: <https://marketplace.grupocasasbahia.com.br/post/a-importancia-da-diversidade-nas-formas-de-pagamento>. Acesso em: 12 jul 2025.

CAUTELA, Anna Beatriz. **A importância do Marketing na atualidade**. 27 mar. 2024. Site: Infobranding. Disponível em: <https://www.infobranding.com.br/a-importancia-do-marketing-na-atualidade/>. 20 abr 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CONTA AZUL. **Software de gestão para pequenas empresas**. Santa Catarina. 2012. Site oficial: Conta Azul. Disponível em: <https://experimente.contaazul.com/cadastro/>. Acesso em: 20 jul 2025.

CONTABILIZEI. **Balço patrimonial: o que é e para que serve**. Curitiba. 26 fev. 2025. Blog: Conteúdos contábeis. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/balanco-patrimonial/>. Acesso em: 18 ago 2025.

CONTABILIZEI. **O que é DRE na Contabilidade? Como Fazer e qual sua Importância no Sucesso de uma Empresa?**. Curitiba. 14 de mar 2024. Blog: Conteúdos contábeis. Disponível em: <https://www.contabilizei.com.br/contabilidade-online/o-que-e-dre-para-que-serve/>. Acesso em: 12 out 2025.

CORA. **Como calcular o custo de produto?**. São Paulo. 7 jun. 2022. Site: Cora. Disponível em: <https://www.cora.com.br/blog/como-calculer-custo-de-produto>. Acesso em: 12 out 2025.

DANTAS, Túlio. **Consultoria de Processos: o que são e como funcionam. Rio Grande do Norte**. 2025. Site: Grps gruposcopo. Disponível em: <https://www.gruposcopo.com/consultoria-de-processos-o-que-sao-e-como-funcionam>. Acesso em: 20 ago 2025.

DIGICAD. **Windows Office Intensivo**. São Paulo. 2023. Site: Digicad. Disponível em: <https://digicad.com.br/cursos/windows-office-intensivo>. Acesso em: 9 out 2025.

EQUIPE TOTVS. **Documentos empresariais: 9 tipos e como organizá-los**. São Paulo. 2 dez. 2023. Site: Totvs. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-para-assinatura-de-documentos/documentos-empresariais/>. Acesso em: 10 maio 2025.

FUNDAÇÃO BRADESCO. **Comunicação Empresarial**. 2001. Plataforma: Escola virtual Bradesco. Disponível em: <https://www.ev.org.br/cursos/comunicacao-empresarial>. Acesso em: 3 out 2025.

FUNDAÇÃO BRADESCO. **Office 365 – Trilhas de conhecimento**. 2001. Plataforma: Escola virtual Bradesco. Disponível em: <https://www.ev.org.br/trilhas-de-conhecimento/office-365>. Acesso em: 23 jul 2025.

GAVA, Stela Isabel. **Análise do gerenciamento de processos empresariais: o caso de uma empresa familiar no ramo do agronegócio na Serra da Mantiqueira**. 2025. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração e Ciências contábeis) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Minas Gerais, 2025.

GOOGLE. **Google Planilhas**. 2006. Site Oficial: Google. Disponível em: <https://workspace.google.com/intl/pt-BR/products/sheets/>. Acesso em: 28 jul 2025.

GRUPO SIFRA. **Balanco, balancete e DRE: entenda a importância, diferenças e quando realizar**. São Paulo. 2022. Site: Grupo Sifra. Disponível em: <https://www.gruposifra.com.br/novidades/balanco-balancete-e-dre-entenda-a-importancia-diferencas-e-quando-realiza>. Acesso em: 22 out 2025.

INSTRUÇÃO 360. **Consultoria financeira**. 15 jan. 2025. Site: Instrução 360. Disponível em: <https://instrucao360.com.br/consultoria-financeira/>. Acesso em: 27 mar. 2025.

KIMELBLAT, Hanna. **Identidade visual: o que é, qual a sua importância e exemplos**. Santana de Parnaíba. 10 dez. 2024. Blog: Wix. Disponível em: https://pt.wix.com/blog/identidade-visual?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=12444131516^116269031657^search%20-%20dsa&experiment_id=^501715408450^&gad_source=1&gad_campaignid=12444131516&gbraid=0AAAAADwEfwVLpNG7JxvucaCFbkO-cl671&gclid=CjwKCAjwu9fHBhAWEiwAzGRC__7wVJvBxNW4R6ulrZjBySoDdXbKILPbPEZ76FTkIAS0a_D3mQRFExoC98YQAvD_BwE. Acesso em: 21 out 2025.

MATILDE FILMES. **Psicologia das Cores: guia avançado para profissionais**. Belo Horizonte, 2024. Site: Matilde filmes. Disponível em: <https://www.matildefilmes.com.br/psicologia-das-cores-guia-avancado-para-profissionais/>. Acesso em: 20 out 2025.

MICROSOFT. **Excel na nuvem**. Washington. 1987. Site oficial: Microsoft. Disponível em: <https://excel.cloud.microsoft/>. Acesso em: 22 jul 2025.

MLABS. **Mlabs - Gerenciamento de redes sociais**. São Paulo. 2025. Site oficial: MLABS. Disponível em: [link suspeito removido]. Acesso em: 20 abr 2025.

MONTEIRO, Fernanda. **A importância da gestão de estoque**. São Paulo. 14 fev. 2023. Site: ILOS. Disponível em: <https://ilos.com.br/a-importancia-da-gestao-de-estoques/>. Acesso em: 30 abr 2025.

OMIE. **Sistema de gestão empresarial na nuvem (ERP)**. São Paulo. 2013. Site oficial: Omie. Disponível em: <https://www.omie.com.br/>. Acesso em: 22 jul 2025.

OMIE DIGITAL. **Entenda a importância de retirar o pró-labore**. São Paulo. 2022. Blog: Blog da Omie. Disponível em: <https://blog.omie.com.br/entenda-a-importancia-de-retirar-o-pro-labore>. Acesso em: 18 ago 2025.

PRADA, Charles. **Consultoria de Processos (BPM): O que é, como contratar + case de sucesso!**. 4 jun. 2018. Site: Euax. Disponível em:

<https://www.euax.com.br/2018/06/consultoria-de-processos-importancia/#:~:text=post%20e%20descubra!-,O%20que%20%C3%A9%20uma%20consultoria%20de%20Processos,qualidade%20dos%20produtos%20ou%20servi%C3%A7os>. Acesso em: 31 out 2025.

PROCENGE. **Fidelizar ou atrair clientes, o que é mais importante**. Pernambuco. 18 out 2025. Site: Procenge. Disponível em: <https://procenge.com.br/blog/fidelizar-ou-atrair-clientes-o-que-e-mais-importante/#:~:text=A%20import%C3%A2ncia%20da%20atra%C3%A7%C3%A3o,possibilidades%20que%20o%20mercado%20oferece>. Acesso em: 16 maio 2025.

PUCPR. **O que é Marketing e qual a sua importância?**. Paraná. 2025. Blog: BLOGS.PUCPR. Disponível em: <https://blogs.pucpr.br/marketing/2023/05/04/o-que-e-marketing-e-qual-a-sua-importancia/>. Acesso em: 18 abr 2025.

QIPU. **A importância do fluxo de caixa**. São Paulo. 17 jun. 2020. Site: Qipu. Disponível em: <https://www.qipu.com.br/blog/importancia-do-fluxo-de-caixa>. Acesso em: 20 jul 2025.

RICHARDSON, Maikon. **Veja como calcular custos e preço de venda na prestação de serviços**. São Paulo. 12 abril 2023. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/custos-e-preco-de-venda-na-prestacao-de-servicos,b6c6164ce51b9410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 28 ago 2025.

SEBRAE. **Ainda é importante encantar e fidelizar clientes?**. São Paulo. 4 fev. 2023. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ainda-e-importante-encantar-e-fidelizar-os-clientes,f9f456985ede4810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 20 abr 2025.

SEBRAE. **O que é mix de marketing**. São Paulo. 7 nov. 2025. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebraeatende.com.br/artigo/o-que-e-mix-de-marketing#:~:text=Mix%20de%20marketing:%20o%20que,p%C3%BAblico%20dalvo%20da%20sua%20empresa>. Acesso em: 20 out 2025.

SEBRAE. **Planejamento de Marketing Digital**. São Paulo. 10 jan. 2025. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebraeplay.com.br/cursos/planejamento-de-marketing-digital>. Acesso em: 29 ago 2025.

SEBRAE. **Posicionamento de marca: a importância da identidade visual**. São Paulo. 1 fev. 2023. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/posicionamento-de-marca-a-importancia-da-identidade-visual,95cdcf1a03fe5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 12 mar 2025.

SEBRAE. **Por que o planejamento é tão importante para o sucesso empresarial?**. São Paulo. 2022. Site: Sebrae. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/por-que-o-planejamento-e-importante,721800f888433810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 5 de jun 2025.

SOCIIS RH. **Plano de ação: o que é, seus benefícios e como defini-lo**. Belo Horizonte. 08 Jan. 2024. Site: Sociis Rh. Disponível em: <https://sociisrh.com.br/plano-de-acao/>. Acesso em: 7 nov 2025.

SOL AZUL. **A importância da Gestão Financeira Para o Sucesso de Pequenas Empresas**. São Paulo. 2024. Blog: Sol azul contabilidade. Disponível em: <https://solazulcontabilidade.com.br/gestao-financeira-pequenas-empresas/>. Acesso em: 22 jun 2025.

SOUF. **Consultoria financeira: o que é, para que serve e por que fazer**. São Paulo. 29 ago. 2020. Site: Souf. Disponível em: <https://souf.com.br/consultoria-financeira-o-que-e-para-que-serve-e-por-que-fazer/>. Acesso em: 12 jun 2025.

TIME PONTOTEL. **Documentos empresariais: conheça os principais para garantir a legalidade e a gestão eficiente da sua empresa**. São Paulo. 31 maio 2023. Site: Pontotel. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/documentos-empresariais/#:~:text=e%20%C3%A0s%20sollicita%C3%A7%C3%B5es.-,Qual%20a%20import%C3%A2ncia%20de%20conhecer%20os%20documentos%20empresariais?,garantir%20a%20sua%20seguran%C3%A7a%20jur%C3%ADdica>. Acesso em: 10 maio 2025.

TRELLO. **Ferramenta de gerenciamento de projetos**. Nova York. 13 set. 2011. Site oficial: Trello. Disponível em: <https://trello.com/pt-BR>. Acesso em: 22 jul 2025.

XP INVESTIMENTOS. **O que é B2B?**. São Paulo. 28 maio 2025. Site: XP investimentos. Disponível em: <https://conteudos.xpi.com.br/aprenda-a-investir/relatorios/o-que-e-b2b/>. Acesso em: 18 set 2025.

YOUTUBE. **Plataforma de compartilhamento de vídeos**. Califórnia. 14 fev. 2005. Site oficial: Youtube. Disponível em: <https://www.youtube.com/>. Acesso em: 23 jul 2025.

ZENDESK. **Qual a importância das redes sociais para as empresas?**. Califórnia. 7 mar. 2025. Blog: Blog da Zendesk. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/qual-a-importancia-das-redes-sociais-para-as-empresas/>. Acesso em: 25 jun 2025.