

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA IRMÃ AGOSTINA
CLASSE DESCENTRALIZADA CÉU VILA RUBI
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

PROJETO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ATELIÊ MOVELARIA

São Paulo - SP
2022

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA IRMÃ AGOSTINA
CLASSE DESCENTRALIZADA CÉU VILA RUBI
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO

PROJETO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ATELIÊ MOVELARIA

Bruno Santos Viturino Coelho
Gabriela Silva Oliveira
Guilherme Soares Ferreira da Silva
Isabele Plácido da Silva Melo
Jayane Oliveira da Silva
Stephany Viera Lemos
Thainá da Silva

Professor Orientador:
Paulo Henrique

São Paulo - SP
2022

DEDICATÓRIA

Dedicamos essa obra aos professores da Classe Descentralizada CEU Vila Rubi por nos terem ajudado e auxiliado para que pudéssemos entregar o melhor do nosso trabalho e pela dedicação em nos ensinar, fazendo com que evoluíssemos socialmente e intelectualmente.

À Luciana Renner, CEO do Ateliê Movelaria, que abriu as portas de sua empresa e história para que pudéssemos desenvolver esta obra.

A todos que foram e algum dia possam ser impactados por essa obra acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A todos os integrantes deste grupo que, por mais que não tenha sido uma trajetória fácil, sempre entregaram o melhor de si.

Aos nossos amigos e familiares por nos terem apoiado e contemplado nossa trajetória.

Agradecemos também a todos os professores que nunca deixaram que ficássemos confusos referente a alguma questão e sempre buscaram nos dar ideias de melhorias.

EPÍGRAFE

“Em todas as coisas o sucesso depende de uma preparação prévia, e sem tal preparação o falhanço é certo.”

- **Confúcio**

RESUMO

Com a proposta de trazer soluções, ideias e estratégias para as empresas que almejam uma melhor gestão e grandes resultados em seu negócio, nasceu a Levis Assessoria.

Ao longo da descrição do nosso projeto desenvolvido para o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), iremos apresentar o Ateliê Movelaria, uma empresa de móveis sob medida. E falar sobre a otimização, melhoria dos processos, aprimoramento e planejamento estratégico para empresa.

Palavras-chave: Levis Assessoria, Ateliê Movelaria, gestão, planejamento.

ABSTRACT

With the proposal to bring solutions, ideas and strategies to companies that aim for better management and great results in their business, Levis Assessoria was born.

Throughout the description of our project developed for the course completion work (TCC), we will present the Ateliê Movelaria, a custom furniture company. And talk about optimization, process improvement, improvement and strategic planning for the company.

Keywords: Levis Assessoria, Ateliê Movelaria, management, planning.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Logo do Ateliê Moveleira.	12
Figura 2 - Logo da HR Móveis.	23
Figura 3 - Logo da Finno Metais.	23
Figura 4 - Logo da Euronobre Vidros.	24
Figura 5 - Logo da Dell Anno.	24
Figura 6 - Logo da Todeschini.	24
Figura 7 - Logo da Itálínea.	25
Figura 8 - Página do Ateliê Moveleira no LinkedIn.	28
Figura 9 - Organograma do Ateliê Moveleira.	28
Figura 10 - Interface do sistema de gestão financeira Pontta.	31
Figura 11 - Introdução da Pesquisa de Satisfação.	32
Figura 12 - Questões da Pesquisa de Satisfação I.	33
Figura 13 - Questões da Pesquisa de Satisfação II.	33
Figura 14 - Questões da Pesquisa de Satisfação III.	33
Figura 15 - Questões da Pesquisa de Satisfação IV.	34
Figura 16 - Agradecimento Final da Pesquisa de Satisfação.	34

Sumário

1.	introdução.....	11
2.	Descrição da empresa.....	12
3.	Missão, Visão e Valores	13
3.1.	Missão	13
3.2.	Visão	13
3.3.	Valores	13
4.	Análise FOFA	14
4.1.	Forças	14
4.2.	Fraquezas	14
4.3.	Oportunidades.....	15
4.4.	Ameaças	15
5.	Modelo Canva de Negócios.....	16
5.1.	Proposta de valor	16
5.2.	Segmento de clientes.....	16
5.3.	Canais	16
5.4.	Relacionamento com clientes.....	16
5.5.	Atividade chave	16
5.6.	Recursos principais	16
5.7.	Parcerias principais	17
5.8.	Fonte de receitas.....	17
5.9.	Estrutura de custos	17
6.	Macroambiente	18
6.1.	Ambiente Demográfico.....	18
6.1.1.	Oportunidades.....	18
6.1.2.	Ameaças	18
6.2.	Ambiente Econômico.....	18
6.2.1.	Oportunidades.....	19
6.2.2.	Ameaças	19
6.3.	Ambiente Natural.....	19
6.3.1.	Oportunidades.....	19
6.3.2.	Ameaças	20
6.4.	Ambiente Tecnológico	20
6.4.1.	Oportunidades.....	20

6.4.2.	Ameaças	20
6.5.	Ambiente Político-Legal.....	21
6.5.1.	Oportunidades.....	21
6.5.2.	Ameaças	21
6.6.	Ambiente Cultural.....	21
6.6.1.	Oportunidades.....	22
6.6.2.	Ameaças	22
7.	Microambiente	23
7.1.	Fornecedores	23
7.2.	Concorrentes.....	24
7.3.	Prestadores de Serviço	25
7.4.	Intermediários.....	25
8.	Departamentos	26
8.1.	Financeiro/Administrativo	26
8.2.	Comercial	26
8.3.	Marketing.....	27
8.4.	Recursos Humanos.....	27
8.5.	Logística	28
8.6.	Limpeza/Manutenção	29
8.7.	Departamento Contábil.....	29
9.	Sugestão de Melhorias	30
9.1.	Parceria com influencers e arquitetos	30
9.2.	Salas de co-working	31
9.3.	Implementação de sistema financeiro	31
9.4.	Terceirização do departamento de RH.....	32
9.5.	Pesquisa de satisfação.....	32
10.	Conclusão.....	35
11.	Bibliografia.....	36
12.	Anexos.....	38
Anexo 1: Pesquisa com público-alvo		38
Anexo 2: Termo de Autorização		42

1. introdução

Levis, do latim “leve”, de pouco peso, significa realizar as coisas de maneira calma, tranquila, sendo naturalmente suave, singelo, delicado, referindo se a vontade de estar ali, trazendo leveza a aquilo que está fazendo, com as soluções, ideias, estratégias e aprimorar pontos fortes, sentindo felicidade no que faz, sendo eficaz, mas com leveza.

Assessora de uma empresa de móveis planejados desde 2021, foi criada com o intuito de realizar os sonhos e objetivos dos seus clientes, trazendo soluções, ideias e estratégias, de maneira leve, feliz e eficaz para as empresas que almejam uma melhor gestão e grandes resultados em seu negócio.

A Levis Assessoria tem sua missão centrada em trazer facilidade ao processo de gestão da empresa, assessorando de maneira responsável, com qualidade, garantido compromisso para com os nossos clientes. A visão é caracterizada por ser referência de qualidade, como uma das melhores empresas de assessoria. Os valores são pautados no respeito a individualidade da empresa; responsabilidade, esclarecimento de nossos objetivos, e ética em todas as ações; excelência na prestação de serviço; constante busca no desenvolvimento e conhecimento; igualdade entre ambas as partes.

A empresa assessorada é o Ateliê Movelaria, que ingressou no mercado há cerca de dois anos, realiza suas atividades de maneira remota, é composta por muitos setores terceirizados e conta com um corpo de colaboradores formado somente por mulheres.

2. Descrição da empresa

Luciana Renner, iniciadora do Ateliê Movelaria, é formada em Administração de Empresas e desde quando se inseriu no mercado de trabalho, está em contato com a área moveleira.

Em 2020, após anos trabalhando na logística de uma empresa sulista, Luciana encarou a chegada da pandemia de COVID-19 como uma oportunidade para encerrar seu contrato e iniciar seu próprio negócio, esse foi o passo que antecedeu a criação de sua atual empresa.

Na tentativa de ingressar nesse setor como empreendedora, ela chegou a criar duas empresas como MEI (Microempreendedor Individual), porém após alguns conflitos gerenciais, precisou encerrá-las.

Depois de avaliar alguns cenários, Renner decidiu criar o Ateliê Movelaria, uma Empresa de Pequeno Porte (EPP) e para conseguir controlar seus índices, pediu a ajuda de um amigo na criação de planilhas de vendas. Ela afirma que o empreendimento foi um sucesso desde sua fundação.

Após atingir determinado número de vendas, foi necessário o investimento na contratação de equipes referentes a gestão de marketing digital, projetistas e liberadores técnicos, a fim de intensificar seu crescimento e alcançar maior público.



Figura 1 - Logo do Ateliê Movelaria.

3. Missão, Visão e Valores

3.1. Missão

Satisfazer e surpreender nossos clientes com o melhor móvel sob medida e uma excelente experiência.

3.2. Visão

Ser referência no mercado moveleiro do Brasil, sendo reconhecida como a empresa que reinventou a maneira.

3.3. Valores

- Respeito ao meio ambiente;
- Ética e transparência com clientes, parceiros e fornecedores;
- Inovação em produto e processos.

4. Análise FOFA

Uma análise FOFA ajuda a identificar pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças de dado projeto ou do seu plano de negócios geral. Trata-se de uma ferramenta que pode ajudar a sua equipe a planejar de modo estratégico e ficar à frente das tendências de mercado.

A seguir, descrevemos cada parte da estrutura SWOT do Ateliê Movelaria.

4.1. Forças

- Um dos pontos fortes do Ateliê Movelaria é seu funcionamento digital, que permite que estejam onde quer que os clientes se encontrem. Eliminando assim a barreira de espaço e tempo;
- Outro ponto forte é a versatilidade na marcenaria, com opções para os diferentes gostos, materiais de ótima qualidade, contando com garantia de 5 anos;
- Mais um ponto forte é que eles reciclam 100% do lixo gerado na montagem dos móveis, evitando a emissão de 180kg de dióxido de carbono por mês. Não usam papel, onde todos os contratos e documentos são assinados digitalmente.

4.2. Fraquezas

- Por ser um funcionamento digital, algumas pessoas acabam não se interessando em conhecer mais sobre o serviço do Ateliê, principalmente pessoas com mais idade, até pela dificuldade com essa era digital;
- Por não fazerem uso de papel para contratos e documentos, contando apenas com a tecnologia, corre-se o risco de perder as informações, caso haja um problema em nas ferramentas de trabalho;
- Necessário um profissional na área de Recursos Humanos;
- Necessário realizar pesquisa de satisfação.

4.3. Oportunidades

- Demanda do serviço cada vez maior;
- Devido a expansão, possibilidade de novas parcerias;
- Contratação de novos funcionários;
- Investir cada vez mais na era tecnológica.

4.4. Ameaças

- Aumento na concorrência;
- Concorrentes com ponto fixo;
- Escassez de matéria-prima;
- Aumento da matéria-prima.

5. Modelo Canva de Negócios

5.1. Proposta de valor

Por ser uma empresa on-line, o Ateliê oferece atendimento de forma prática e rápida, com profissionais disponíveis para tirar dúvidas e realizar todo processo de construção das ideias dos clientes, sem que ele precise se locomover.

5.2. Segmento de clientes

O Ateliê conta com clientes recém-casados que compraram a primeira casa/apartamento e vão mobiliar do zero, investidores que compraram casa/apartamento para alugar e querem mobiliar todos com mesmo padrão e solteiros que saíram da casa dos pais e vão morar em studio/loft e querem aproveitar o pouco espaço.

5.3. Canais

A empresa não conta com espaço físico e, realiza suas vendas e intenções através de redes sociais como, Facebook, Instagram, site e WhatsApp.

5.4. Relacionamento com clientes

O contato é feito desde a procura pelos serviços prestados pela Ateliê, até a entrega e montagem dos móveis.

Através das redes sociais como Instagram, por exemplo, é feita a captação e fidelização de clientes através dos conteúdos de valor.

5.5. Atividade chave

Venda de móveis planejados.

5.6. Recursos principais

- Hr Móveis: madeira em MDF;

- Finno Metais: metais para interiores;
- Euronobre Vidro: portas de alumínio e móveis revestidos em vidro;

5.7. Parcerias principais

- Arquitetos;
- Projetistas.

5.8. Fonte de receitas

Toda receita da Ateliê vem através da venda dos móveis planejados.

5.9. Estrutura de custos

- Prestadores de serviços, dos respectivos setores: Marketing, Logística Interna, Administrativo e Comercial;
- Fornecedores: Hr Móveis; Finno Metais e Euronobre Vidros;
- Softwares: Promob – cria o projeto dos móveis e Contas Online – efetua o pagamento das despesas;
- Departamento contábil: Opção Contábil (empresa terceirizada);
- Departamento limpeza: JJ Prestações de Serviços (empresa terceirizada);
- Arquitetos;
- Doações: Projeto Lambeijos;

6. Macroambiente

O macroambiente está em constante mudança devido às forças externas que o regem. Em função dessas forças, uma série de tendências pode surgir, tais como: variáveis políticas, econômicas, culturais, ações da concorrência etc. E por esses motivos os profissionais de marketing devem estar atentos às mesmas para tentar se antecipar e ampliar o seu diferencial competitivo.

6.1. Ambiente Demográfico

O macroambiente refere-se a tópicos relativos às populações, como seu tamanho, localização, faixa etária, sexo, ocupação, entre outros dados estatísticos. Essa dimensão contribui especialmente para o trabalho da área de marketing, uma vez que dá acesso a dados relevantes sobre o público-alvo.

6.1.1. Oportunidades

Com a pandemia e a necessidade de ficar em casa, muitas famílias mudaram seus hábitos de consumo e passaram a investir mais em móveis e melhorias em seu lar. Com este fato, as vendas de móveis planejados aumentaram 60% em relação aos outros anos.

6.1.2. Ameaças

Com o aumento da demanda, o ramo não conseguiu acompanhar tanto crescimento, devido a defasagem na mão de obra, uma vez que muitos colaboradores (dos fornecedores) precisaram se afastar devido ao diagnóstico de coronavírus.

6.2. Ambiente Econômico

A economia é uma variável fundamental para qualquer iniciativa comercial. Para além de ficar de olho na bolsa de valores e notícias do mercado financeiro, entender esse ambiente ajuda a estabelecer pontos importantes como: estabelecer seu mark-up e precificação, entender o comportamento de consumo do seu público,

e principalmente, para saber o melhor momento de investir capital em melhorias ou ampliação do negócio.

6.2.1. Oportunidades

Houve o aumento na demanda de reformas e compra de móveis planejados acarretado pela pandemia. Ao ficar em casa, as pessoas perceberam a necessidade de readequar a mobília de algum cômodo de sua casa, para melhor conforto e funcionalidade, ou por querer renovar o ambiente. O crescimento reafirma o bom desempenho do setor no período, que teve resultados ainda maiores em 2021. E com o aumento no volume produzido e no consumo de móveis, cresceu também o volume do emprego na indústria moveleira.

6.2.2. Ameaças

Com esse aumento da demanda no setor moveleiro, a escassez e os aumentos excessivos nos preços de matérias-primas e insumos foi algo notório. Além da influência da variação cambial (alta do dólar americano e desvalorização do real brasileiro), bem como o retorno da inflação no país, aumentaram ainda mais os preços de produção e, por consequência, o valor final dos produtos.

6.3. Ambiente Natural

O ambiente natural inclui os recursos naturais que os profissionais de marketing usam como subsídios ou que são afetados pelas atividades de marketing. As preocupações ambientais cresceram muito nas duas últimas décadas. Alguns analistas declararam que o ambiente natural é o tema mundial de maior importância para as empresas e para o público.

6.3.1. Oportunidades

O Ateliê considera que o ambiente natural e a tecnologia se entrelaçam, dessa forma evitam a emissão de 180kg de dióxido de carbono por mês, anulando o uso de papel em seus processos. Também é realizada a reciclagem dos plásticos e sobras

de materiais nas montagens dos móveis, e descartado no devido local, denominados como Ecopontos.

6.3.2. Ameaças

A principal ameaça dos contratos serem digitais, são os clientes mais rigorosos e que possuem pouco conhecimento sobre o ambiente da internet, pois preferem contratos em papel por acharem que transmite mais confiança e somente assim por se qualificar legalizado.

6.4. Ambiente Tecnológico

O ambiente tecnológico, como o próprio nome já diz, se trata de todas as influências tecnológicas que atingem o setor que você atua.

Esse ambiente é um dos mais fáceis de ser analisado, pois os avanços tecnológicos estão cada vez mais presentes na maioria dos setores.

6.4.1. Oportunidades

A tecnologia torna todo o processo mais fácil e organizado, desde o primeiro contato com o cliente até a pós-venda. É exata na assimilação das informações para elaboração dos projetos, sem a necessidade de que os clientes precisem estar se locomovendo de suas casas até o escritório. Além de estruturar melhor as horas de trabalho, o que se reflete em aumento da produtividade.

A pandemia também alavancou o uso da tecnologia em diversas áreas, inclusive nas etapas de conclusão de pagamento.

6.4.2. Ameaças

Por se tratar de um atendimento somente online, não possuindo um ponto fixo, as pessoas que têm a necessidade e optam por resolver pessoalmente, frequentemente podem deixar de concluir a compra, ou até de querer conhecer o serviço, como no caso de pessoas mais velhas, que geralmente possuem dificuldades com esse meio.

6.5. Ambiente Político-Legal

É constituído de leis, agências governamentais reguladoras e grupos de pressão que influenciam e limitam várias organizações e indivíduos em uma dada sociedade.

6.5.1. Oportunidades

No âmbito legal não há muito o que se possa explorar agindo de acordo com a lei. O Ateliê já utiliza da terceirização como um artifício para evitar determinados impostos e custos adicionais, sendo assim já tendo uma grande vantagem quanto às outras empresas.

6.5.2. Ameaças

Dependendo da gestão política em vigor, empresas virtuais correm certo risco, pois qualquer decisão precipitada por parte de um órgão regulador do país poderia aumentar certos custos, o que pode alterar toda a dinâmica da empresa. Além disso, por se tratar de uma empresa que trabalha principalmente com recursos naturais como madeira e outros, o Ateliê poderia sofrer certa represália pelos chamados grupos de pressão caso tais recursos não fossem de origens renováveis.

6.6. Ambiente Cultural

O chamado meio ambiente cultural não diz respeito exclusivamente a um ambiente físico e palpável, e compreende todo o patrimônio imaterial cultural de uma sociedade ou grupo social. Inclui, portanto, as manifestações artísticas, de arquitetura, arqueológica, turística, de paisagismo e até natural.

O meio cultural constitui o patrimônio cultural do Brasil, incluindo o patrimônio artístico, paisagístico, arqueológico, histórico e turístico. São mercadorias produzidas pelo homem, mas não são iguais às mercadorias que compõem o ambiente artificial devido ao seu valor diferente para a sociedade e seu povo.

O artigo 23 da Constituição estabelece que a proteção de documentos, obras e demais bens de valor histórico, artístico e cultural, monumentos, paisagens naturais famosas e sítios arqueológicos é de competência comum dos governos federal,

estadual, distrital e municipal. Por outro lado, o artigo 24 estabelece que a Federação e o Distrito Federal têm a responsabilidade de legislar simultaneamente sobre a proteção do patrimônio histórico, cultural, artístico, turístico e paisagístico (inciso VII).

6.6.1. Oportunidades

O Brasil, país onde o Ateliê Moveleira se encontra, é um país diverso, no qual existem muitas culturas, gostos e opiniões diferentes. O local que o cliente mora pode influenciar design e produção, tanto nos projetos quanto nos modelos.

Existem cores, formatos e utilidades de algo que são elementos de determinada região/cultura e isso pode ser usado como oportunidade.

Por exemplo; o cliente procura o Ateliê para fazer o projeto de algum móvel, digamos que seja cadeiras. Além de ouvir os gostos e prioridades do cliente, o Ateliê faz pesquisas sobre a cultura e o dia a dia, como paleta de cores que se adequam, onde seria colocado o móvel etc. O cliente quer algo que remeta ao sertão, e se não tem como identificar o sertão no formato, que seja nas cores, como; marrom, laranja escuro.

As características e ideologias de cada cliente são únicas e devem ser respeitadas, o Ateliê compreende isso e sempre se esforça para ouvir e atender o pedido do cliente.

6.6.2. Ameaças

Para muitos clientes, tal matéria-prima pode ser muito sagrada para sua religião/cultura, e suas crenças fazem com que não aceitem algo que foi fabricado com essa matéria. Por exemplo, Baobá, é uma árvore sagrada para africanos e o uso dela para a fabricação de móveis pode ser uma ameaça para o Ateliê caso tenham clientes que fazem parte dessa cultura.

7. Microambiente

O microambiente é formado por fatores que estão intimamente relacionados à empresa.

São os fatores ou forças internas que fazem de uma empresa um negócio positivo e afetam sua capacidade de competir. Por exemplo, políticas internas, fornecedores, prestadores de serviços, clientes concorrentes, seu portfólio etc.

7.1. Fornecedores

- HR Móveis

Localizada no RS, fornece a maior matéria-prima e é ligado ao Ateliê desde o início. Proporciona imensa gama de produtos, acabamentos e acessórios diferenciados, com custo baixo.



Figura 2 - Logo da HR Móveis.

- Finno Metais

Localizada no RS, atrás da fábrica HR Móveis, isso faz com que o custo de transporte seja reduzido, por fazer uma única coleta. Com produtos metálicos (Metalon) para interiores, tendo um ótimo custo benéfico.



Figura 3 - Logo da Finno Metais.

- Euronobre

Também localizada no RS, indicação e parceira da fábrica HR Móveis. Euronobre é especializada no desenvolvimento de portas de alumínio e móveis revestidos de vidros. Também com uma linha de vidros avulsos e projetos especiais.



Figura 4 - Logo da Euronobre Vidros.

7.2. Concorrentes

- Dell Anno

Uma das mais conhecidas e recomendadas quando se trata de ambientes planejados, a Dell Anno já atua há mais de 30 anos no Brasil e com móveis de alto padrão.

Dell Anno

Figura 5 – Logo da Dell Anno.

- Todeschini

Uma das mais antigas e tradicionais fabricantes de móveis planejados do Brasil. Entre as maiores fábricas de móveis planejados da América Latina.



Figura 6 - Logo da Todeschini.

- Itálínea

Possuem uma boa visibilidade no mercado, são concorrentes de médio padrão.



Figura 7 – Logo da Itálínea.

7.3. Prestadores de Serviço

Atualmente o Ateliê trabalha com contratos de prestação de serviços, sendo datados e com possível renovação. Sendo MEI ajuda a reduzir os custos da empresa a ter maior vantagem como, por exemplo, um recolhimento de impostos reduzido e benefícios previdenciários.

Toda parte de Projetistas, Administrativo e Marketing é feita com contrato de prestação de serviços.

A única empresa que trabalha junto ao Ateliê e não é MEI, chama-se Opção Assessoria Contábil EIRELI, sendo responsável pelo departamento contábil do negócio.

7.4. Intermediários

- Arquitetos

A vantagem de ter a parceria com arquitetos é que eles são profissionais que trabalham diretamente com várias obras e reformas, e possuem uma carteira grande de clientes e impulsionam a visibilidade do Ateliê.

8. Departamentos

8.1. Financeiro/Administrativo

A área Financeira e Administrativa é dirigida por Stephany Lemos Serviços Administrativos, na qual Luciana Renner conheceu através de um trabalho em comum antes da criação do Ateliê Movelaria.

O financeiro tende a cumprir as seguintes tarefas: Contas a receber e a pagar, pagamentos, conciliações bancárias, acerto de pagamento com os prestadores de serviços. O sistema utilizado na área financeira da empresa é o Contas Online, onde receitas e despesas são lançadas manualmente, com suas respectivas datas de competência e vencimento.

Na área administrativa, a terceirizada fica responsável pelos serviços pertinentes a organização e desenvolvimento da empresa, assim como tarefas cotidianas e contratos gerais.

8.2. Comercial

Muito além de apenas vender, este departamento atua desde a prospecção de clientes até o pós-venda, com o intuito de entender as necessidades dos consumidores e garantir satisfação.

São responsáveis em fazer as apresentações sobre os projetos iniciais e serviços a executar. A prospecção de novos clientes faz parte do cotidiano das projetistas, utilizando redes sociais, fazendo *calls*, trabalhando com indicações, enfim, explorando os canais que melhor funciona para a empresa.

Atualmente contam com 2 projetistas que são formadas na área. Gabriela Fonseca e Nanne Avelar, com contrato de prestação de serviço e acordado um valor fixo mensal mais comissão variável de venda.

Gabriela já trabalhou com Luciana no passado e foi chamada para fazer parte do Ateliê Movelaria por já ter experiência na área. Nanne foi uma indicação, e tem anos de experiência com móveis sob medida.

O Ateliê Movelaria também conta com a parceria de Renan Carrion, com contrato estabelecido de prestação de serviço e pagamento equivalente a uma porcentagem do valor líquido de cada projeto finalizado. Responsável pela realização,

conferência e a criação dos projetos executivos, conferindo toda parte técnica para assim encaminhar o projeto final para produção na fábrica.

Carrion, também foi uma indicação para gestora Luciana Renner, com referências de trabalhos em grandes lojas de móveis sob medida.

8.3. Marketing

O setor de Marketing, assim como os outros setores, é terceirizado. A empresa responsável é a CAMILOTA MKT DIGITAL.

Camila, a empresária do CAMILOTA MKT DIGITAL, foi indicação de um ex-parceiro de trabalho da Ateliê e o pagamento atribuído aos serviços é um valor fixo mensal, acordado em contrato.

Ela fica responsável por todas as redes sociais, fazendo divulgações, campanhas e postagens. Criando e entregando valor para satisfazer os desejos e necessidades do mercado consumidor. A Ateliê apenas fornece o material para que a publicação seja criada, como fotos e amostras dos ambientes.

8.4. Recursos Humanos

Diferentemente dos outros, o departamento de Recursos Humanos do Ateliê Movelaria não envolve ações terceirizadas, uma vez que as etapas abrangidas por ele, como o recrutamento e seleção e avaliações de desempenho, são realizadas pela Luciana Renner.

Após a definição do perfil, as análises e a captação de possíveis talentos são feitas com o auxílio de plataformas de emprego, em especial o LinkedIn. As entrevistas são executadas pela gestora do Ateliê, em conjunto com uma coach, a fim de construir uma melhor avaliação do perfil do candidato.



Figura 8 - Página do Ateliê Movelaria no LinkedIn.

O organograma a seguir demonstra os departamentos que constituem a empresa, bem como onde estão alocados seus colaboradores.

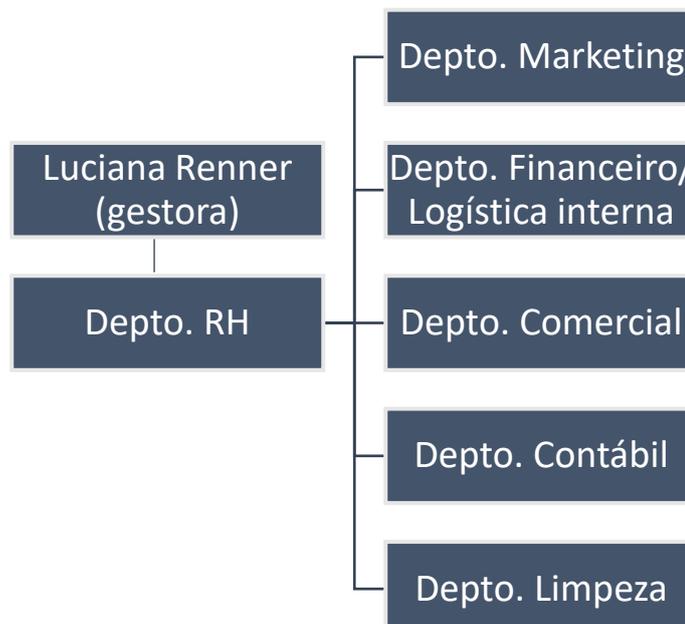


Figura 9 - Organograma do Ateliê Movelaria.

8.5. Logística

A logística é a central operacional de uma empresa, responsável por toda a movimentação, armazenamento, transporte e entrega. Sua função é garantir que os produtos ou serviços passem por todas as etapas necessárias dentro da organização e cheguem até o cliente no prazo e condições ideais.

No Ateliê, o processo logístico tem início pelas mãos da Fábrica terceirizada chamada HR MÓVEIS localizada em Rincão do Cascalho – RS, para onde o projeto é inicialmente encaminhado. Após o término da produção do material, começa o processo de encaminhamento até o destinatário final, realizado por uma transportadora, a Rodag Transportes que possui uma matriz no Rio Grande do Sul (próximo a HR MÓVEIS), onde coleta e transporta este material até sua filial em São Paulo – SP. Após sua chegada, é feito mais uma conferência e informado a logística Interna do Ateliê, onde a mesma faz contato com cliente agendando a entrega e posteriormente a montagem.

Toda a logística do Ateliê preza pela maior satisfação do cliente, procurando realizar todo o processo de desenvolvimento do projeto até sua entrega e montagem no menor tempo possível.

8.6. Limpeza/Manutenção

Para limpeza e manutenção, o Ateliê Movelaria conta com a JJ Prestações de Serviços, empresa que fica responsável em retirar entulhos e materiais que sobraram na casa do cliente, como papelão, plástico bolha, madeiras etc., são responsáveis também em fazer o descarte adequado desses materiais a fim de evitar danos ao meio ambiente.

A JJ Prestações de Serviços foi uma indicação ao Ateliê Movelaria devido a qualidade do trabalho desenvolvido. Os custos dos serviços variam de acordo com a demanda.

O Ateliê Movelaria também tem parceria com Silva Manutenção que são responsáveis pela limpeza do local após a montagem dos móveis, se necessário ou a pedido do cliente, realiza a pintura final. Também é responsável pelo acabamento e manutenção dos móveis.

8.7. Departamento Contábil

A contabilidade do Ateliê Movelaria é realizada por uma empresa terceirizada, a Opção Contábil, que iniciou o trabalho com eles no ano de 2022.

A escolha dessa empresa terceirizada traz um custo-benefício para o Ateliê, já que são pagos honorários mensalmente.

Eles cuidam da análise e viabilidade econômica dos projetos da empresa, elaborando relatórios com previsão de rentabilidade, cálculos, e emitir as guias de impostos a serem pagos, como exemplo o ICMS, IPI, PISZ COFINS, entre outros.

Geram o SPED fiscal (Sistema Público de Escrituração Digital) mensalmente, e encaminham ao fisco. Mas, para isso, reúnem informações de escrituração fiscal, escrituração contábil e notas fiscais eletrônicas, preparando um arquivo digital nos padrões que são exigidos pela Receita Federal e submetendo esse arquivo ao programa validador.

9. Sugestão de Melhorias

9.1. Parceria com influencers e arquitetos

Essa sugestão está ligada a visão da Luciana, dona do Ateliê, de expandir seu negócio para outros estados e conseqüentemente, aumentar seus números.

Os influencers trarão a marca um rosto humanizado, e a captação seria através de suas redes sociais, com vantagens para aqueles profissionais que trouxessem para o time colegas de outros estados.

- Empresa que contatamos: Socializers

Para isso, o influenciador terá um projeto personalizado de algum espaço de sua escolha, dando dicas sobre a escolha dos materiais e aplicações, mostrando o desenvolvimento do atendimento, concepção e entrega do Ateliê.

- Mídias sugeridas:

- ✓ 01 Post Instagram Feed: Um antes e depois, mostrando a diferença do ambiente com o objeto de decoração;

- ✓ 01 Post Combo Instagram Stories (até 3x telas): mostrando a implementação do objeto na decoração do ambiente escolhido.

- Visibilidade Estimada: 7.694 perfis.

- Investimento: R\$ 500,00

9.2. Salas de co-working

Essas salas são espaços que podem ser compartilhados por vários profissionais, com a finalidade de otimizar recursos.

Para o Ateliê, estes espaços serviriam para reunir clientes ou fornecedores, para que tenham acesso a amostra de cores, por exemplo, pois através da nossa pesquisa de mercado alguns deles não se sentem confiantes no processo on-line.

- Sala para até 6 pessoas. Disponibiliza café, internet e uma televisão de 32 polegadas.
- Valor aproximado de R\$ 80,00 a hora.

9.3. Implementação de sistema financeiro

Implementar um sistema próprio e específico para o segmento de móveis planejados, usado para lançamentos de contratos, NFs e orçamentos. Onde todos esses papéis e processos ficassem automatizados e possam ser acessados de forma ágil.

Essa ideia foi desenvolvida no semestre passado pela equipe da Levis e transmitida à Luciana, que prontamente aderiu e implementou em sua empresa. Além de ser utilizado pelo departamento financeiro, a plataforma pode ser utilizada pelo departamento comercial, devido a possibilidade de gerar NFs.

- Sistema implementado: Pontta Tecnologia
- Valor da operação: R\$ 3.200,00 (implementação) + mensal de R\$ 490,00 (suporte)



Figura 10 – Interface do sistema de gestão financeira Pontta.

9.4. Terceirização do departamento de RH

Atualmente, Renner é responsável pelos processos de contratação, salários e benefícios. Essa sugestão visa otimizar tempo e agregar ao time colaboradores, indivíduos com perfis diferentes através de uma captação mais detalhada realizada por profissionais da área.

- Estimativa de Consultores de RH a partir de R\$ 150,00 a hora e outras consultorias com projetos mensais de R\$ 2.500,00 mensal para fazer o recrutamento e seleção.

9.5. Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação não é uma prática atual do Ateliê. Realizar pesquisas periódicas a fim de mensurar a satisfação de seus clientes é um passo fundamental para compreender como cada consumidor se sente em relação a empresa, de modo que todos os pontos de comunicação possam ser melhorados continuamente.

É um fator determinante para garantir uma experiência excelente e que atenda de fato a necessidade de cada comprador.

Pesquisa de satisfação elaborada pela Levis Assessoria utilizando o Google Formulários:

Ateliê
M o v e l e r i a

Pesquisa de Satisfação

Olá, somos o Ateliê Moveleira e gostaríamos que nos ajudasse respondendo algumas perguntas. É de extrema importância que a gente entenda como você se sente satisfeito conosco.
Agradecemos desde já! :)

Figura 11 - Introdução da Pesquisa de Satisfação.

O que te fez investir em seus móveis com o Ateliê? *

- Prazo de entrega
- Design
- Atendimento
- Preço

Figura 12 - Questões da Pesquisa de Satisfação I.

De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento ao cliente realizado por nossa empresa? *

- Muito bom
- Bom
- Intermediário
- Ruim
- Muito Ruim

Figura 13 - Questões da Pesquisa de Satisfação II.

Qual seu grau de satisfação com nossa empresa? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Totalmente insatisfeito Muito satisfeito

Figura 14 - Questões da Pesquisa de Satisfação III.

Conte-nos como foi sua experiência com o Ateliê Movelaria. *

Sua resposta _____

Figura 15 - Questões da Pesquisa de Satisfação IV.



Figura 16 - Agradecimento Final da Pesquisa de Satisfação.

10. Conclusão

A Levis Assessoria nasceu com o objetivo de trazer soluções, ideias e estratégias, de maneira leve e eficaz para as empresas que almejam uma melhor gestão e grandes resultados em seu negócio. E através de nossa dedicação e ótimo trabalho, o Ateliê Movelaria contratou nossos serviços.

O Ateliê Movelaria é uma empresa digital que reinventou a maneira de criar móveis sob medida, unindo a versatilidade da marcenaria com uma experiência simples e completa. Movidos pela paixão de transformar ambientes através do mobiliário planejado, usando de inovação, evolução e tecnologia, resultando na busca constante de soluções em acabamentos e tendências que reforçam a essência de oferecer design e qualidade para ambientes únicos.

Com planejamento de ponta a ponta, o Ateliê visa ser referência no mercado moveleiro do Brasil, sendo reconhecido como a empresa que reinventou a maneira de criar móveis sob medida. E mesmo com sua estrutura, foi identificado a ausência de alguns pontos para empresa alcançar sua meta.

Através das análises realizadas pela Levis, viu-se que fazer parcerias com influencers e arquitetos é uma das estratégias para alcançar novos clientes e expandir o negócio. Os influencers trarão a marca um rosto humanizado, fazendo conexões reais com seu público, tornando-os mais próximos e os arquitetos levarão a seus clientes credibilidade e confiança para fazer seus projetos com a Ateliê.

Algo muito importante e sugerido ao Ateliê é a pesquisa de satisfação, uma prática para entender como cada cliente se sente em relação a empresa, garantindo uma experiência excelente e que atenda de fato a necessidade de cada consumidor, de modo que todos os pontos de comunicação possam ser melhorados continuamente.

O Ateliê conta com uma ótima administração e organização, equipe competente e talentosa, prestadores de serviços alinhados com a empresa, fornecedores bem escolhidos, e colocando em prática os apontamentos feitos, não a dúvidas de que o crescimento será cada vez maior.

11. Bibliografia

ASANA. **Análise SWOT/FOFA**. Disponível em: <https://asana.com/pt/resources/swot-analysis>. Acesso em: 20 abr. 2022.

CORREIO BRAZILIENSE. **Setor de móveis cresce durante a pandemia**. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2020/10/4882946-setor-de-moveis-em-alta.html>. Acesso em: 6 abr. 2022.

DECORAÇÃO E PROJETOS. **Melhores marcas de móveis planejados**. Disponível em: <https://www.decoracaoeprojetos.com.br/melhores-marcas-de-moveis-planejados/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

EURONOBRE. **Sobre a Euronobre - Vidros e Alumínios**. Disponível em: <https://www.euronobre.com.br/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

FINNO METAIS. **Metais para Interiores**. Disponível em: <https://www.finnometais.com.br/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

HR MOVEIS. **Fábrica**. Disponível em: <https://hrmoveis.com.br/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING. **Você sabe o que é macroambiente e onde fica dentro de uma empresa?** Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/voce-sabe-o-que-e-um-macroambiente-e-onde-fica-dentro-de-uma-empresa/>. Acesso em: 23 mar. 2022.

ISOTEC CONSULTORIA EMPRESARIAL. **Assessoria empresarial: entenda a importância dela para a sua empresa**. Disponível em: <https://isotecconsultoria.com.br/assessoria-empresarial-entenda-a-importancia-dela-para-a-sua-empresa/>. Acesso em: 23 fev. 2022.

JORNAL CONTÁBIL. **Microambiente e Macroambiente: Entenda a diferença**. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/microambiente-e-macroambiente-entenda-a-diferenca/>. Acesso em: 29 mai. 2022.

JORNAL TRIBUNA. **Mercado de móveis cresce e aumenta demanda de mão de obra.** Disponível em: <https://jornaltribuna.com.br/2021/08/265090-mercado-de-moveis-cresce-e-aumenta-demanda-de-mao-de-obra/>. Acesso em: 6 abr. 2022.

MY BEST. **Top 10 Melhores Empresas de Móveis Planejados em São Paulo em 2022.** Disponível em: <https://mybest-brazil.com.br/21148>. Acesso em: 6 abr. 2022.

NEX. **Entenda como o macroambiente afeta sua estratégia de marketing.** Disponível em: <https://nex.work/entenda-como-o-macroambiente-afeta-sua-estrategia-de-marketing/>. Acesso em: 4 mai. 2022.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Macroambiente: O impacto no mundo dos negócios.** Disponível em: <https://blog.portaleducacao.com.br/macroambiente-impacto-nos-negocios/>. Acesso em: 30 mar. 2022.

SEGURO TOTAL. **Macroambiente: como isso pode influenciar suas estratégias?** Disponível em: <https://revistasegurototal.com.br/2020/03/18/macroambiente-como-isso-pode-influenciar-suas-estrategias/>. Acesso em: 31 mai. 2022.

SLIDESHARE. **Macroambiente.** Disponível em: <https://pt.slideshare.net/isacriativa/macro-ambiente>. Acesso em: 27 abr. 2022.

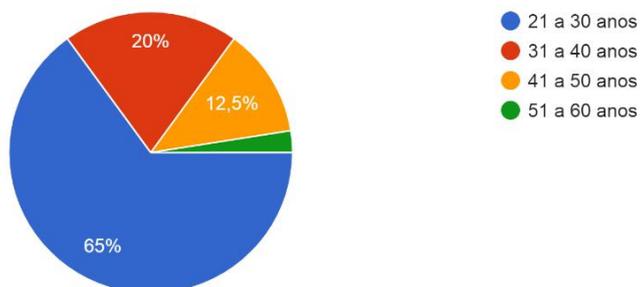
12. Anexos

Anexo 1: Pesquisa com público-alvo



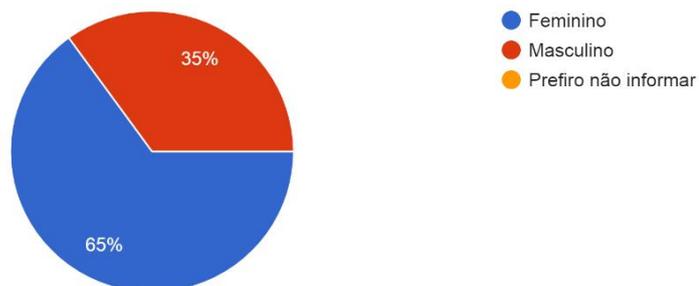
Qual sua faixa etária?

40 respostas



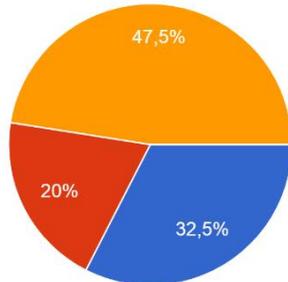
Com qual gênero você se identifica?

40 respostas



Por qual meio você busca um móvel planejado?

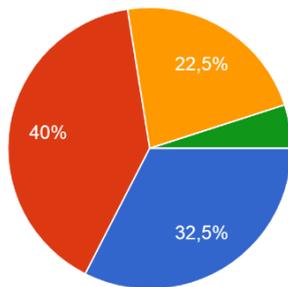
40 respostas



- Redes sociais
- Indicação
- Pesquisas

O que desperta seu interesse ao buscar um novo móvel?

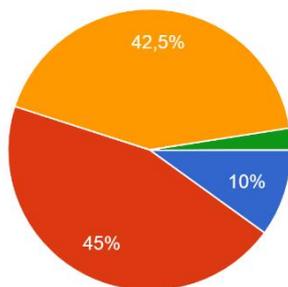
40 respostas



- Qualidade
- Preço
- Design
- Variedades (cores, portas, espessuras de materiais)

Qual rede social você mais utiliza?

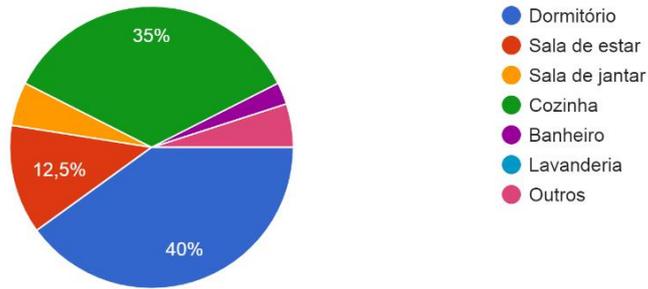
40 respostas



- Facebook
- Instagram
- WhatsApp
- Twitter
- LinkedIn
- Outras

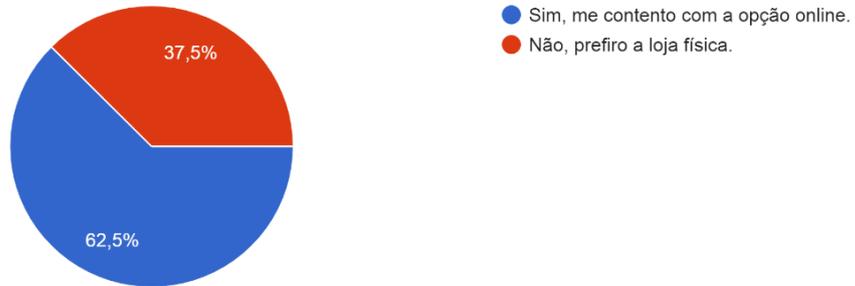
Atualmente, qual ambiente você mudaria em sua residência?

40 respostas



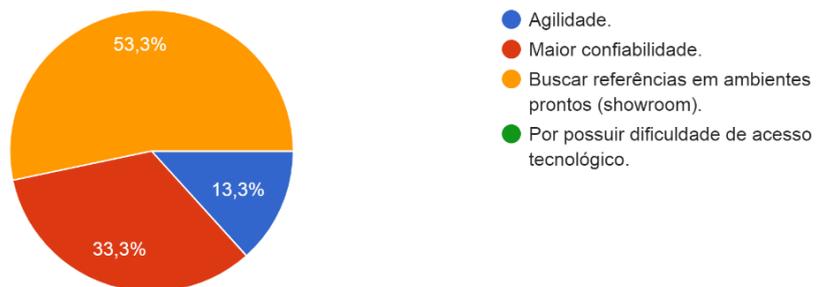
Você se contenta em encontrar o Ateliê somente nas redes sociais?

40 respostas



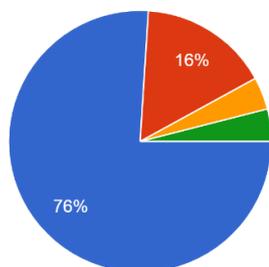
Em relação a questão anterior, qual o motivo de sua resposta?

15 respostas



Qual valor você está acostumado a pagar na aquisição de móveis planejados? Caso não tenha adquirido, qual valor está disposto a investir?

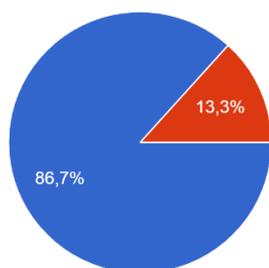
25 respostas



- R\$ 8.000,00 a R\$ 24.999,99
- R\$ 25.000,00 a R\$ 41.999,99
- R\$ 42.000,00 a R\$ 58.999,99
- R\$ 59.000 a R\$ 75.999,99
- R\$ 76.000,00 a R\$ 92.999,99
- R\$ 93.000,00 a R\$ 150.000,00

Qual valor você está acostumado a pagar na aquisição de móveis planejados? Caso não tenha adquirido, qual valor está disposto a investir?

15 respostas



- R\$ 8.000,00 a R\$ 24.999,99
- R\$ 25.000,00 a R\$ 41.999,99
- R\$ 42.000,00 a R\$ 58.999,99
- R\$ 59.000 a R\$ 75.999,99
- R\$ 76.000,00 a R\$ 92.999,99
- R\$ 93.000,00 a R\$ 150.000,00

Ateliê
M o v e l a r i a

Ateliê Movelaria - Público-alvo

Agradecemos pela sua contribuição!

Anexo 2: Termo de Autorização



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM E DEPOIMENTOS

Eu, Luciana Renner da Cruz, RG: 30.780.901.43 SJS RS , CPF: 012.801.870-42, representante legal da empresa: Ateliê Moveleira Limitada, depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, e estar ciente que não tenho a obrigação de seguir nenhuma orientação proposta, bem como de estar ciente da necessidade do uso de minha imagem e/ou depoimento, AUTORIZO, através do presente termo, os pesquisadores (Bruno Santos Viturino Coelho, Gabriela Silva Oliveira, Guilherme Soares Ferreira da Silva, Isabele Plácido da Silva Melo, Jayane Oliveira da Silva, Stephany Viera Lemos e Thainá da Silva) do projeto de pesquisa acadêmico com a finalidade de realização do Trabalho de Conclusão de Curso a realizar a fotos que se façam necessárias e/ou a colher meu depoimento a respeito de minha empresa sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destas fotos e/ou depoimentos para fins científicos e de estudos (livros, artigos, slides e etc.), em favor dos pesquisadores da pesquisa, acima especificados.

São Paulo, 30 de maio de 2022.


Luciana Renner da Cruz

Página de assinaturas



Luciana Cruz
012.801.870-42
Signatário

HISTÓRICO

- 30 mai 2022** 16:11:24  **Ateliê Movelaria** criou este documento. (E-mail: ateliemovelaria@gmail.com)
- 30 mai 2022** 16:33:10  **Luciana Renner da Cruz** (E-mail: luciana@ateliemovelaria.com, CPF: 012.801.870-42) visualizou este documento por meio do IP 177.26.238.5 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.
- 30 mai 2022** 21:44:10  **Luciana Renner da Cruz** (E-mail: luciana@ateliemovelaria.com, CPF: 012.801.870-42) assinou este documento por meio do IP 179.209.141.159 localizado em São Paulo - Sao Paulo - Brazil.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento
Hash SHA256 do PDF original #ff627d822f47b3e6172af6a96e38f2d4d2a679a07d2488692277e07a60964bc7
<https://valida.ae/08c8a84eeae023f5455104b0b97e897e91aaa1189cbefac33>

