



**UNifeob**  
| ESCOLA DE NEGÓCIOS



2022

**PROJETO DE CONSULTORIA  
EMPRESARIAL**



**UNIFEOB**

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO DE EXTENSÃO**

**ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO**

**CANAL BWOFC**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

MAIO 2022

UNIFEOB  
Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos  
ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO DE EXTENSÃO**  
**ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO**  
**CANAL BUSINESS WAY**

MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO DE PRODUÇÃO

Gerenciamento de Projetos e Processos – Prof. Celso Antunes de Almeida Filho

Gestão Estratégica de Custos – Prof. Rodrigo Simão da Costa

Administração de Produção – Prof. Thiago Nogueira

Logística Integrada – Prof. Elaina Cristina Paina Venâncio

Projeto de Gestão Estratégica - Prof. Dirceu Fernandes Batista

Alunos:

Aline Francisco Quirino da Silva, RA 19001726

Angela Fontes Lopes, RA 19001139

Mayara Alves dos Santos, RA 19000168

Sofia Biazoto, RA 19000800

Mentor:

Gabriel Carvalho Quesada, RA 19000499

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP  
MAIO 2022

# SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2 DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS</b>	<b>5</b>
2.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	5
2.2 CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS	5
2.3 PORTFÓLIO DE PRODUTOS	7
2.4 CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO	9
<b>3. MELHORIA NO(S) PROCESSO(S)</b>	<b>11</b>
3.1 Customer Relationship Management - CRM	11
3.2 Departamentalização	
3.3 Fluxograma	14
3.4 Lean Six Sigma	14
<b>4 ANÁLISE FINANCEIRA</b>	<b>16</b>
<b>5 CONCLUSÃO</b>	<b>19</b>
<b>6 REFERÊNCIAS</b>	<b>21</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

No Módulo 07 do curso de Administração - Gestão da Produção, o propósito do trabalho é a elaboração de um projeto para um novo alinhamento da organização de informações e processos internos e externos com os clientes da empresa Canal Business Way (BW).

O desenvolvimento deste, introduz as disciplinas deste módulo, sendo elas, Logística Integrada, Gestão Estratégica de Custos, Administração de Produção e Gerenciamento de Projetos e Processos.

Serão apresentadas propostas técnicas de modelagem para alavancar os projetos da empresa, como Fluxograma que são etapas que relacionam entre si, esse mapeamento de processos que a empresa desenvolve é uma importante estratégia para projetos de melhoria, sendo fundamental para que a equipe compreenda como o processo funciona atualmente e para identificar os próximos passos. Sistema software, para facilitar o gerenciamento das atividades, como por exemplo o ERP “Sistema Integrado de Gestão Empresarial”, que possibilita aumento de produtividade, sendo assim, Otimização, Segurança da Informação, Automatização e Integração; outro exemplo é o CRM “Customer Relationship Management” que tem como objetivo auxiliar na gestão do relacionamento com o cliente. A Departamentalização, com ênfase em aumentar a eficiência e aprimorar as relações em cada segmento, onde cada profissional poderá ter suas funções e seu protagonismo. Por fim, mais um ponto importante é Eliminar o Desnecessário para a Simplificação, que é basicamente, focar no essencial para que não haja desperdício de tempo, assim, aumentando a produtividade da organização.

Além disso, serão detalhados algumas questões sobre todo o processo produtivo da empresa, desde os serviços oferecidos em sua consultoria, o fluxo de produção até a projeção da análise financeira.

## **2. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS**

### **2.1. Apresentação da empresa**

A empresa Canal Business Way atua no mercado há mais de cinco anos. Sua razão social é “Toderó Gestão e Comercial”, está registrado sob o CNPJ 30.283.937/0001-82, localizado na Rua do Comércio, 321 - Centro na Sala 2 em Vargem Grande do Sul- SP.

A sua principal função é formular um processo principalmente diante as empresas de varejo para desenvolvimento de profissionais já inseridos dentro desse mercado que queiram ingressar em uma nova carreira ou simplesmente desenvolver o seu próprio ramo com soluções, como por exemplo com o oferecimento de palestras, workshops e dinâmicas vivenciais. A organização é dividida em três pilares: consultoria, treinamento e terceirização comercial.

Nesses cinco anos da companhia já foram desenvolvidos mais de dez mil profissionais além da geração de mais de 600% de crescimento no faturamento de alguns clientes o que consequentemente abriu portas para mais negócios e para a geração de novos empregos. Atualmente conta com dois sócios proprietários e oito colaboradores.

Os contratos oferecidos pela BW tem vigência de doze a dezoito meses. O trabalho é desenvolvido em quatro partes: - Estratégia, Estruturação de Projeto, Tráfego e Gestão e Monitoramento, com mais dez serviços inclusos. A empresa cobra uma taxa mensal pelos serviços e também ganha uma porcentagem caso seja mensurado um crescimento dos resultados do cliente depois do quarto mês. Seus clientes são, em sua maioria, empresas da cidade de Andradadas e região.

### **2.2. Caracterização da cadeia de suprimentos**

Por ser uma empresa prestadora de serviço de consultoria em marketing digital e desenvolvimento de negócios, seu propósito é oferecer soluções digitais completas para os seus parceiros que na maioria são varejistas, para manter um fornecimento contínuo de informações e permitindo que seus colaboradores possam executar suas atividades e os processos transcorrem com eficiência até a entrega do serviço ao cliente.

São processos que movimentam informações e materiais de outros processos de serviço da empresa, incluindo produtos físicos e atividades, que garantem seu armazenamento para uma entrega rápida ao cliente.

Seus principais fornecedores de componentes são: Google, Facebook, Instagram, Whatsapp e outras redes sociais, que são estruturas ágeis com fácil acesso que funcionam melhor no segmento de trabalho.

Na transformação, estão incluídos o processo produtivo, os pedidos, a agilidade, prazos e a qualidade do serviço; no CBW acontece com reuniões onde conhecem e entendem melhor de cada cliente, realiza Análise Swot que significa forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, uma técnica de planejamento estratégico; transfere as informações para o arquivo, elabora cronogramas, alinha internamente através de ações programadas com as informações recebidas.

A Armazenagem hoje acontece de forma simples, por documentos word e planilhas. Todo serviço para que ocorra da maneira correta, precisa ser armazenado de forma adequada e que respeite suas características e mantenha sua integridade. Para armazenar precisa-se de espaço físico, recursos e procedimentos necessários para que os materiais sejam acondicionados corretamente evitando perda e demora no fluxo logístico.

A distribuição de funções entre redes sociais, tráfego e treinamento, são entregues para os seus clientes do varejo. Essa atividade é transportada preferencialmente pelas redes sociais.

O suporte acontece por troca de informação, este é um ponto crítico, é uma etapa que transcende todos os momentos. Mas que também pode ser apoiada por sistemas. Para uma gestão de cadeia de suprimentos eficaz, é necessário um alinhamento entre todas as áreas. Todos dependem de uma boa troca de informação constante para minimizar os conflitos e assim conseguir cumprir com a demanda.

Portanto, a cadeia de suprimentos é um sistema de organizações, pessoas, atividades, informações e recursos envolvidos na atividade de transportar esses serviços de fornecimento aos seus clientes.



A imagem acima representa a cadeia de suprimentos.

### 2.3. Portfólio de produtos

A empresa é uma prestadora de serviços que oferece consultoria e atua como aceleradora de resultados e performance para empresas do ramo de varejo em todo o Brasil. A BW oferece soluções digitais para seus clientes e parceiros, unindo estratégia, tráfego e treinamento.

O programa de aceleração da BW é dividido em quatro etapas que serão detalhadas no tópico 2.1.3: Estratégia / Estruturação de Projetos/ Tráfego/Gestão e Monitoramento. Essas etapas compõem um único projeto, sendo o serviço oferecido pela empresa, onde é personalizado para cada cliente e conta com diversos subserviços que fazem parte do pacote mensal da empresa.

A imagem abaixo representa os serviços oferecidos pelo Canal BW:





- Estratégias online e offline

A empresa atua auxiliando na elaboração de estratégias para melhoria nas vendas, por exemplo direcionando a criação de postagens nas redes sociais, banners, promoções e demais ações comerciais.

Afinal, as empresas têm que estar presentes onde os consumidores estão, nesse caso na internet. Portanto, a BW atua preparando eventos presenciais, fazendo divulgações e ações nas mídias digitais e também promovendo através dos pontos físicos dos clientes.

- Gestão e monitoramento das redes sociais

O projeto também visa o aumento do engajamento nas redes sociais de seus clientes, potencializando o alcance através de suas mídias sociais. As ações são definidas através das estratégias de monitoramento, analisando a repercussão e eficiência com seu público alvo.

- Gestão de Anúncio

Um dos grandes artifícios para crescer no meio digital são os anúncios, pois por meio deles é possível atingir novas pessoas, aumentar seu leque de possibilidades e futuros clientes. Dessa forma, a BW auxilia na análise da melhor forma de anunciar e em quais plataformas investir.

- Estruturação do funil de vendas

Dentro da consultoria, as empresas têm a oportunidade de estruturar seu funil de vendas, para orientá-las quanto ao processo de vendas, por onde começar e a qual objetivo querem chegar. Essa ação dá suporte para que as empresas convertam as oportunidades em clientes.

- Treinamento da equipe comercial

O treinamento e alinhamento contínuo da equipe é de extrema importância para o sucesso de qualquer negócio, portanto também é um dos focos na consultoria, onde são sugeridas diversas formas de capacitação e atividades para melhoria da sincronização da equipe.

- Direção e roteiro de vídeos

Uma estratégia muito utilizada atualmente é a participação ativa nas redes sociais e nas chamadas “trends” do momento, que são vídeos curtos, fotos, stories e diversas outras interações digitais. A consultoria oferece apoio para elaborar roteiros e produção desses conteúdos.

- Preparação para eventos

Nessa etapa são trabalhados eventos que as empresas podem vir a realizar sazonalmente, como aniversários, promoções para zerar o estoque, inaugurações, lançamento de produtos e diversas outras ações.

- Ações de reforço de marca

Nessa etapa são elaboradas estratégias para alavancar e atrair mais clientes para as empresas que são clientes da consultoria da BW

- Ações de reforço de marca e aceleração de vendas

Durante o processo de consultoria, as empresas passam pelo processo de aceleração de vendas e de reforço da marca, utilizando de todas as ferramentas já citadas, criando uma identidade visual, diferenciais competitivos e fortalecimento da marca.

- Ações de remarketing e pixel

O remarketing consiste na divulgação do produto a pessoas que já tiveram contato ou interesse na empresa. Geralmente essas ações são feitas por meio de anúncios do google ou do facebook, e para utilizar dessas ferramentas, é necessário que a empresa instale um pixel em seu site, esse pixel irá coletar e acompanhar as visitas no site e posteriormente mostrar anúncios aos usuários.

- Processo seletivo de vendedores (se necessário)

Caso a empresa necessite, a BW também intermedia a seleção de novos colaboradores, auxiliando no direcionamento dos perfis a serem escolhidos.

#### **2.4. Caracterização do processo produtivo**

A empresa Business Way não possui um sistema de produção específico, pois o seu objetivo é ajudar pequenas e médias empresas a venderem mais produtos em um curto período de tempo, então ela utiliza estratégias de marketing digital e desenvolvimento de negócios para que assim aumente o desempenho de seus clientes de uma maneira simples e efetiva.

Esta empresa utiliza de alguns métodos para conseguir atingir resultados ou ter uma produção, ela usa a estratégica onde é desenhada juntamente ao cliente, com o intuito de descobrir quem será o cliente ideal, quais os canais de programação, os investimentos, os conteúdos que serão publicados e quais serão as ações utilizadas para obter estes resultados;

ela também utiliza uma estruturação do projeto que será feito, onde será estruturado em forma de cronograma e distribuição de tarefas, para que assim cada um saiba a sua função e quando irá precisar agir. Após a definição da estratégia que será usada, a equipe especializada em tráfego pago entrará em ação, ou seja, ela direcionará os anúncios, a formatação do público e análise do resultado. Para finalizar, simultaneamente e seguindo o planejamento estratégico a equipe de gestão e monitoramento de redes sociais, passa a fazer as postagens, utilizando uma linguagem conectada com a realidade do cliente ideal, respondendo comentários e mensagens dos mesmos.

### **3. MELHORIA NO(S) PROCESSO(S)**

Após a análise dos tópicos anteriores, principalmente do processo produtivo da empresa, algumas estratégias foram pensadas para melhorias nos pontos de atenção mencionados pelo empresário, visando maior eficiência e eficácia e efetividade.

Com a transformação na visão cartesiana para a visão sistêmica, as empresas passaram a implementar os processos produtivos e melhorias de forma constante e com uma visão mais ampla de toda a estrutura organizacional.

As medidas de melhorias pensadas tem como objetivo agregar valor e aperfeiçoar os serviços oferecidos pela empresa e o armazenamento de informações.

#### **3.1. Customer Relationship Management - CRM**

No cenário atual da BW, identificou-se que é de extrema importância a melhoria no relacionamento com o cliente, desde o primeiro contato até o acompanhamento e entrega dos serviços prestados.

A sigla CRM, “Customer Relationship Management”, ou gestão do relacionamento com o cliente, são sistemas ou plataformas que permitem o registro e organização de todas as informações de vendas de uma empresa com o cliente final, mais conhecidos como Gestão 360° de vendas, marketing e atendimento. A utilização destes sistemas possibilitam a otimização e sintetização dos contatos com os clientes antes, durante e depois da venda, e muito além disso, funciona como um acelerador e uma ótima ferramenta para a gestão do tempo.

Além de trazer mais organização para a rotina do trabalho, o CRM é necessário para abordagens mais seguras e tomadas de decisões assertivas, pois a empresa terá a sua disposição todo o histórico do cliente, conseqüentemente, terão uma visão ampla e clara do perfil de cada cliente.

Na imagem abaixo, pode-se identificar as principais vantagens de um sistema CRM.



A implementação começa pelo mapeamento e avaliação do processo comercial atualmente, seguindo é importante redesenhar as suas operações com clareza para assim escolher o tipo de CRM que a empresa deseja implementar, assim criando um cronograma para a monitoração e andamento do processo.

Atualmente, é possível encontrar diversos tipos de softwares de CRM, para todos os tipos e tamanhos de empresas, com valores e pacotes mais básicos ou completos.

Para o início da utilização do CRM na BW, sugere-se que sejam realizados investimentos em pacotes iniciais e básicos, para introduzir essa ferramenta na empresa de forma gradativa e eficaz, trazendo à equipe essa cultura da utilização do CRM, para que não acabe sendo um investimento que fique obsoleto.

Uma das opções seria o CRM da Salesforce, cujo plano mais simples tem mensalidades de 175 reais mensais. Dentro do CRM é possível cadastrar clientes, registrar informações de vendas ou perdas de clientes, quantificar prospecções, agendar avisos para contatos futuros e guardar o histórico de cada empresa contatada.

### 3.2. Departamentalização

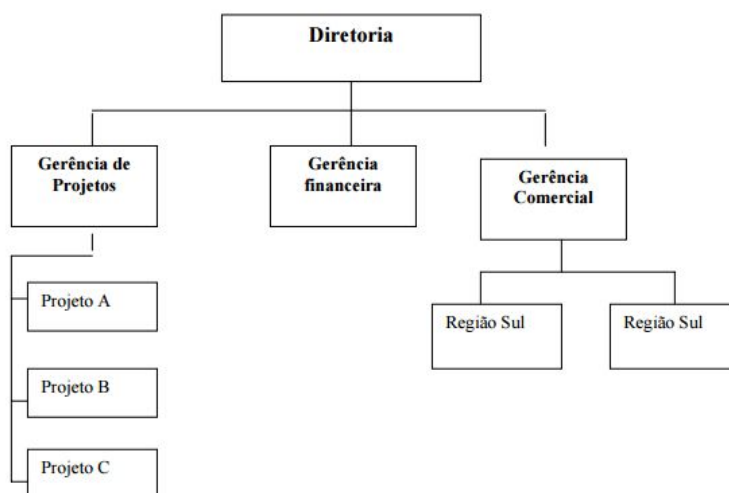
Tendo em vista o panorama analisado, outra melhoria proposta seria a departamentalização, que nada mais é do que a divisão de trabalho e atividades a fim de organizar melhor o fluxo organizacional da empresa.

A departamentalização se torna necessária à medida que a empresa cresce, é uma forma de equilibrar, organizar e otimizar a busca por resultados, além de facilitar o processo de planejamento e coordenação do desenvolvimento da empresa, trazendo mais qualidade aos serviços entregues aos clientes.

Existem alguns tipos de departamentalização, sendo necessário a análise aprofundada por parte da diretoria da empresa, porém, para este projeto de consultoria o tipo sugerido é o de departamentalização por projetos. Esta modalidade foi escolhida de acordo com a realidade atual da empresa e a identificação da necessidade de que todos os colaboradores estejam envolvidos em todas as etapas dos serviços, de forma a impactar positivamente.

Na departamentalização por projetos, os colaboradores irão transitar entre todas as funções pois terão tarefas temporárias, que irão ter a duração de cada projeto. Além disso, todos os funcionários estarão unidos visando um único objetivo, que será a entrega do projeto ao cliente, ou seja, do serviço de consultoria.

Na imagem a seguir, pode-se ver um exemplo de estrutura de Departamentalização por Projetos.



É importante ressaltar que qualquer alteração na estrutura organizacional de uma empresa deve ser extensamente analisada e revisada antes de sua implementação. O objetivo principal é deixar a estrutura flexível a mudanças, pois é necessário que ela possa se adequar sempre que possível as possibilidades e necessidades do mercado.

### **3.3. Fluxograma**

Visando a eliminação de processos desnecessários e a otimização do processo de produção e da comunicação entre os processos, outra ferramenta pensada como melhoria para a BW foi o uso de fluxogramas.

O fluxograma é uma representação gráfica ou um diagrama que demonstra todos os passos de um processo, sistema ou algoritmo. São utilizados para descrever, documentar, planejar, analisar e melhorar a comunicação dos processos, tornando-os mais fáceis de se compreender e mais práticos. Além disso, ele permite que os processos sejam constantemente acessados e revisados, possibilitando a visão analítica de falhas e melhorias de maneira otimizada.

Fluxogramas são importantes aliados no processo de tomada de decisão, pois tem um apelo visual que pode ser analisado pela equipe, demonstrando uma comunicação direta dos processos, aumentando a eficácia e possibilitando um planejamento mais eficaz das ações da empresa. Podem ser elaborados em diversas ferramentas, gratuitas ou pagas.

### **3.4. Lean Six Sigma**

O Lean Six Sigma é um conjunto de ferramentas criado para auxiliar no desperdício de informações ou materiais dentro de um processo. Essa ferramenta visa aumentar a qualidade do serviço prestado pela empresa. Alinhado à melhoria do Fluxograma, citada anteriormente, o Six Sigma auxiliaria a BW a eliminar processos desnecessários e aperfeiçoar serviços, simplificando o processo de consultoria.

A imagem a seguir mostra a estrutura do Six Sigma, chamada de DMAIC: Definir; Medir; Analisar; Melhorar; Controlar.



A implementação dessa estratégia pode acontecer por meio de cursos com os líderes e pode ser aplicada em diversas áreas, possui dois métodos de implementação, no caso deste projeto o método sugerido é o DMAIC.

Seguindo as fases de implementação, a princípio a equipe deve definir (define) os principais objetivos e metas da empresa, alinhando as demais melhorias e sistemas. É de grande importância mensurar (measure) os problemas a serem melhorados ou resolvidos, quantificando e estabelecendo métricas para visualização mais clara de resultados.

Após isso, o próximo passo é analisar (analyze), identificar as fontes dos problemas, para assim melhorar (improve), identificando possíveis pontos de melhorias e desenvolvimento no processo.

A última etapa é controlar (control), onde a empresa faz a manutenção das melhorias e soluções pensadas no passo anterior.

É importante ressaltar que todas as melhorias sugeridas neste projeto só fazem sentido e mostraram resultados significativos se aplicadas de maneira coerente com a realidade da empresa, alinhando uma estratégia a outra e visando os objetivos e metas pré estabelecidos pela empresa.



#### 4. ANÁLISE FINANCEIRA

Antes de começar a análise vou explicar alguns conceitos que serão avaliados como custo, gasto, custo, despesa, as classificações em direto, indireto, fixo e variáveis e ponto de equilíbrio.

“Custo é a soma dos gastos incorridos e necessários para a aquisição, conversão e outros procedimentos necessários para trazer os estoques à sua condição e localização atuais, e compreende todos os gastos incorridos na sua aquisição ou produção, de modo a colocá-los em condições de serem vendidos, transformados, utilizados na elaboração de produtos ou na prestação de serviços que façam parte do objeto social da entidade, ou realizados de qualquer outra forma”. É classificado de três formas, custo direto que são aqueles que podem ser atribuídos diretamente à oferta do produto ou prestação de serviço de uma empresa. Por sua vez, os custos indiretos que você não consegue relacionar diretamente ao produto ou serviço e os custos variáveis que são os custos recorrentes em um negócio, cujo valor varia de acordo com o aumento ou queda da produtividade ou da receita. Já as despesas são recursos que você aplica na estrutura gerencial de sua organização, em áreas como a administrativa, comercial e financeira. O objetivo, portanto, é sustentar o funcionamento das mesmas e a atividade da empresa como um todo.

Ao realizar a análise financeira sobre vendas da empresa podemos observar que seu lucro o qual é a diferença entre as receitas e todos os gastos da empresa, incluindo custos fixos, variáveis e despesas está satisfatório como é possível ver na tabela abaixo:

Lucro:

Produto	QTD	UNITÁRIO	TOTAL
RECEITAS	20,00	R\$ 3.000,00	R\$ 53.600,00
(-) C.D.VARIÁVEIS	20,00	R\$ 800,00	R\$ 16.000,00
(=) M. CONTRIBUIÇÃO	20,00	R\$ 2.200,00	R\$ 37.600,00
(-) C.D. FIXOS			R\$ 20.000,00
(=) RESULTADO			R\$ 17.600,00

Para atingir seu ponto de equilíbrio, também conhecido como ponto crítico trata-se de um indicador cujo objetivo é encontrar lucro zero (0), para isso é necessário encontrar o valor de receitas (vendas) que a precisa gerar para cobrir todos os seus gastos, com essa informação a empresa descobre a quantidade mínima de vendas ou nesse caso o mínimo de clientes que tem que ter, para não ter prejuízo em determinado período.

O cálculo para chegar ao ponto de equilíbrio é simples: basta dividir os gastos fixos pelo percentual da margem de contribuição ( $PE = GF/\%MC$ ).

Ponto de Equilíbrio:

Produto	QTD	UNITÁRIO	TOTAL
RECEITAS	12,00	R\$ 3.000,00	R\$ 29.600,00
(-) C.D.VARIÁVEIS	12,00	R\$ 800,00	R\$ 9.600,00
(=) M. CONTRIBUIÇÃO	12,00	R\$ 2.200,00	R\$ 20.000,00
(-) C.D. FIXOS			R\$ 20.000,00
(=) RESULTADO			R\$ 0,00

Uma das propostas que pensamos para aumentar ainda mais a margem de lucro dentro da empresa seria mudar para um ponto onde fosse menor o valor do aluguel e também implantar o home office que diminuiria o gasto com viagens, pois a maioria das empresas são de outras cidades. Nesse caso a quantidade de clientes que eles precisariam seria apenas onze como é mostrado na tabela abaixo:

Produto	QTD	UNITÁRIO	TOTAL
RECEITAS	11,00	R\$ 3.000,00	R\$ 26.600,00
(-) C.D.VARIÁVEIS	11,00	R\$ 600,00	R\$ 6.600,00
(=) M. CONTRIBUIÇÃO	11,00	R\$ 2.400,00	R\$ 20.000,00
(-) C.D. FIXOS			R\$ 20.000,00
(=) RESULTADO			R\$ 0,00

## 5. CONCLUSÃO

Com este trabalho podemos concluir que a empresa Canal Business Way é uma micro empresa que tem como objetivo crescer e aumentar o número de seus clientes, com o intuito de oferecer soluções digitais completas para os seus parceiros. O processo produtivo da empresa segue quatro estruturas que são aceleração de resultados, estratégia desenhada junto ao cliente, estruturação do projeto e monitoramento dos resultados, onde juntos formam um fluxograma de como é cada passo para conseguir alcançar os resultados esperados.

O objetivo deste trabalho é ajudar no engajamento das mídias sociais da empresa, como também focar em uma organização interna, dividir os setores e as tarefas de modo específico, ajudar e ter um melhor relacionamento com os clientes, alinhando as informações e os processos internos, com tudo pensamos em algumas estratégias para ajudar na melhoria da empresa para ter uma maior eficiência e efetividade, com o objetivo de agregar valor e aperfeiçoar os serviços oferecidos pela empresa e o armazenamento de informações. Algumas destas estratégias, se aplicadas, visam melhorar o relacionamento com os clientes usando o sistema Customer Relationship Management, que possibilitam a ter um melhor relacionamento com os clientes, antes, durante e depois da venda.

Outra melhoria proposta seria a departamentalização, sendo uma divisão de trabalho e atividades com o intuito de organizar melhor o fluxo organizacional da empresa, que e torna necessário a medida que a empresa cresce, com o objetivo de equilibrar, organizar e otimizar a busca de resultados, facilitando o processo de planejamento e coordenação do desenvolvimento da empresa, trazendo assim mais qualidade aos serviços que serão entregues aos clientes.

Citamos também o sistema Lean Six Sigma, que é um conjunto de ferramentas criado para auxiliar no desperdício de informações ou materiais dentro de um processo, visando aumentar a qualidade do serviço prestado, alinhando a melhoria do fluxograma, eliminar processos desnecessários e aperfeiçoar serviços, simplificando o processo de consultoria.

## 6. REFERÊNCIAS

[1] SALESFORCE. **8 Passos para Implementar um CRM**. Disponível em:  
<https://www.salesforce.com/br/blog/2020/09/passos-para-implementar-um-crm.html>.

Acesso em: 22 março 2022.

[2] SALESFORCE. **CRM: o que é**. Disponível em: <https://www.salesforce.com/br/crm/>.

Acesso em: 22 março 2022.

[3] GABRIEL, Lucas. **O que é CRM e como ele otimiza o seu relacionamento com os seus clientes**. 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-crm/>.

Acesso em: 01 abril 2022.

[4] SIQUEIRA, André. **CRM: o que é um crm?**. 2021. Disponível em:  
<https://resultadosdigitais.com.br/crm/>.

Acesso em: 05 abril 2022.

[5] PIPEDRIVE. **O que é CRM? O guia completo**. Disponível em:  
<https://www.pipedrive.com/pt/blog/o-que-e-crm>.

Acesso em: 11 abril 2022.

[6] ÁVILA, Rafael. **Tipos de Departamentalização**. 2015. Disponível em:  
<https://jornadadogestor.com.br/o-que-e/tipos-de-departmentalizacao/>.

Acesso em: 13 abril 2022.

[7] PINTO, Yohana. **Departamentalização por Projetos**. 2018. Disponível em:  
<https://agregio.net/departamentalizacao-por-projetos/>.

Acesso em: 19 abril 2022.

[8] FORLOGIC, Equipe. **Ferramentas da Qualidade: Fluxograma – Aplicação que gera ganhos**. 2013. Disponível em:  
<https://blogdaqualidade.com.br/ferramentas-da-qualidade-fluxograma-aplicacao-que-gera-ganhos/>.

Acesso em: 22 abril 2022.

[9] PAREDES, Arthur. **MARKETING ESTRATÉGICO: por que devemos investir em marketing de redes sociais este ano. Por que devemos investir em marketing de redes sociais este ano**. 2020. Disponível em:  
<https://www.iebschool.com/pt-br/blog/marketing/marketing-estrategico/por-que-devemos-investir-em-marketing-de-midia-social-este-ano/>.

Acesso em: 22 abril 2022.

[10] LUCIDCHART. **O que é um fluxograma?: o que você quer fazer com fluxogramas?. O que você quer fazer com fluxogramas?**. Disponível em:  
<https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-e-um-fluxograma>.

Acesso em: 23 abril 2022.

[11] SOARES, Marcello. **Conheça o Fluxograma como ferramenta de melhoria:** fluxograma como ferramenta de melhoria. Fluxograma como ferramenta de melhoria. Disponível em: <https://www.laboneconsultoria.com.br/fluxograma/>.

Acesso em: 23 abril 2022.

[12] EMPREENDEDOR, Cantinho do. **Qual a importância de anúncios para o seu negócio.** 2021. Disponível em: <https://cantinhoempreendedor.com.br/gestao-e-negocios/qual-a-importancia-de-anuncios-para-o-seu-negocio/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[13] LABONE. **Six Sigma: O que é ? E como aplicar essa metodologia?:** introdução ao six sigma. Introdução ao Six Sigma. Disponível em: <https://www.laboneconsultoria.com.br/o-que-e-seis-sigma/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[14] MEUSUCCESSO.COM. **O que é cadeia de suprimentos?** 2021. Disponível em: <https://meusuccesso.com/artigos/o-que-e-cadeia-de-suprimentos-322/> .

Acesso em: 09 maio 2022.

[15] MONKING, Agencia. **Descubra as melhores estratégias para unir o online ao offline.** 2021. Disponível em:

<https://agenciamonking.com.br/descubra-as-melhores-estrategias-para-unir-o-online-ao-offline/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[16] PAGAR.ME. **O que é remarketing e como usar essa estratégia para aumentar suas conversões?** 2021. Disponível em: <https://pagar.me/blog/o-que-e-remarketing/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[17] PIPERUN. **Funil de vendas: o que é, etapas e como estruturar?** Disponível em: <https://crmpiperun.com/blog/funil-de-vendas/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[18] SANTOS, Virgilio F. M. dos. **Lean Six Sigma: você sabe o que é?** 2018. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/lean-six-sigma-voce-sabe-o-que/>.

Acesso em: 09 maio 2022.

[19] VALLE, Alberto. **Monitoramento de redes sociais – Aplicações e Benefícios.** 2022. Disponível em: <https://www.academiadomarketing.com.br/monitoramento-de-redes-sociais/>.

Acesso em: 09 maio 2022.