



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

CURSO ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

PROJETO INTERDISCIPLINAR

GESTÃO DE LOGÍSTICA

KNN IDIOMAS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
JUNHO 2019



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

CURSO ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTERDISCIPLINAR

GESTÃO DE LOGÍSTICA

KNN IDIOMAS

Gestão Estratégica de Custos – Antônio Donizeti Fortes

Logística Integrada – Elaina Cristina Paina Venâncio

Gestão de Processos – Celso Antunes de Almeida Filho

Gerenciamento de Projetos – Gilberto Peixoto de Carvalho Filho

Administração de Produção – Thiago Nogueira

Alunos:

Caio Augusto, RA 16001321

Caio Mourão, RA 16000563

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
JUNHO 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO	5
2.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	5
2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS.....	6
2.1.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS	7
2.1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO.....	11
2.2 MELHORIA NO(S) PROCESSO(S)	10
2.3 ANÁLISE FINANCEIRA	10
3 CONCLUSÃO.....	18
REFERÊNCIAS	19

1 INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, a Logística está associada a diversos fatores, não somente na questão de transporte, mas também como movimentação de estoque e matéria prima, etc..

Trazendo o conceito de Logística segundo Carvalho, define logística como:

O processo estratégico (porque acrescenta valor, permite a diferenciação, cria vantagem competitiva, aumenta a produtividade e rentabiliza a organização) de planejamento, implementação e controle dos fluxos de materiais/produtos, serviços e informações relacionadas, desde o ponto de origem ao ponto de consumo, de acordo com as necessidades dos elementos a serem servidos pelo sistema logístico em causa.

Mediante análises durante todo o semestre em curso, decidimos então escolher a escola de idiomas KNN, da cidade de São João da Boa Vista, onde com a ajuda de todos os docentes do módulo, conseguimos ter uma visão muito além. Aliás, trazendo a Logística para o setor de Educação, é algo difícil de visualizar, pois os processos ali presentes não estão tão visíveis quanto a uma Metalúrgica ou outras empresas do tipo.

Com o auxílio dos professores, procuramos fazer um trabalho que agregasse valor à empresa escolhida onde junto com as disciplinas ministradas, conseguimos ter uma visão mais adentro do assunto e buscando algo que poderia ser melhorado no processo.

2 DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Durante todo o semestre, conseguimos conciliar os temas em sala, com a realidade na empresa, por mais difícil que seja enxergar esses processos nas empresas do ramo de Escola.

As disciplinas ministradas no decorrer do módulo foram:

- Logística Integrada:

Nesta disciplina utilizamos as técnicas de administração de matérias sob o olhar do modelo de logística integrada e cadeia de suprimentos e como agregar valor;

- Gestão de Processos;

- Gerenciamento de Projetos:

Descrevemos o processo de desenvolvimento do produto e também analisamos o plano de comunicação interna da empresa;

- Administração de Produção;

- Gestão Estratégica de custos:

Analisamos os conceitos e terminologias de custos, rateios por produto e departamento e o ponto de equilíbrio das empresas.

2.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Como já citado, no módulo em questão, decidimos escolher uma empresa no ramo de Idiomas, no caso, a franquia da Escola de Idiomas KNN, localizada na Avenida Dona Gertrudes, 336 – Centro.

Hoje, a KNN Idiomas, completa 06 (seis) anos de trabalho na cidade de São João da Boa Vista – SP, trazendo para seus alunos, um aprendizado mais rápido e prático, e com este conceito, nós, buscamos os pontos em que podíamos melhorar, trazendo uma comunicação mais rápida, fácil e prática, entre os colaboradores da empresa e entre os funcionários e os alunos.

2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A KNN Idiomas trabalha apenas com estoque de produto acabado – Livro Didático, a empresa, por ser uma franquia e trabalhar com o foco principal em vendas de serviço, mas com um produto essencial, que é o material didático, portanto, possui assim somente um fornecedor, que é a KNN BRASIL (Franqueadora) que nela é realizado o estudo e a formação de cada material, fornecendo para cada unidade franqueada no Brasil.

O processo de logística é de acordo com a troca de um novo semestre, assim que o aluno finaliza um estágio. Com isso, o planejamento do pedido é realizado perante as matrículas realizadas sempre nos meses de Maio e Novembro, tendo assim um controle de quem irá continuar com o curso, calculando a entrada de alunos novos, e também o estoque, para assim, um mês anterior, realizar o pedido do material.

Por trabalhar com estoque de produto acabado, o fluxo maior desses materiais é a cada novo semestre, sendo assim um estoque sazonal, de acordo com as demandas de matrículas, referentes aos meses de Julho, Dezembro e Janeiro, os materiais são disponibilizados pela KNN Brasil, com a procura dos clientes da franqueadora.

Todo o material em estoque que por ventura ocorra uma alteração ou revisão pela Franqueadora, será substituído mantendo assim um estoque atualizado sem nenhum custo adicional, gerando uma maior flexibilidade, agilidade e rapidez devido ser uma “Intercompany”

A entrega dos materiais é responsabilidade de cada franqueado, com duas opções, a primeira que é a retirada de todos os materiais na Matriz em Balneário Camboriu – SC, ou arcando com o pagamento do frete feito pela transportadora responsável da Matriz.

O processo logístico do material entregue aos clientes é formado pelo fluxograma abaixo:

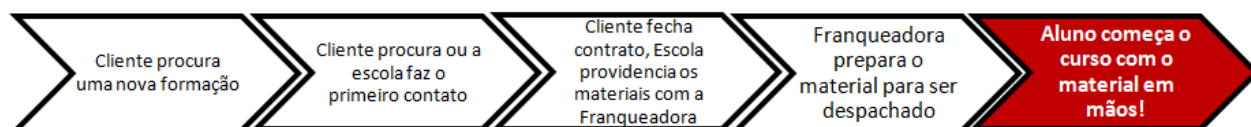


Imagem 01 – Fluxograma Logístico

A logística da franquia KNN IDIOMAS, é de acordo com a franqueadora, tendo como base o estudo feito pelos mesmos para melhorar cada vez mais a distribuição de materiais para

cada unidade, portanto, podemos concluir que a logística adotada pela KNN é adequada para o modelo de negócio e somente as pessoas responsáveis conseguem alterar o processo.

2.1.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Conforme o conteúdo abordado em sala referente à matéria de Gestão de desenvolvimento de produto, foram analisados os portfólios de serviços prestados pela empresa KNN IDIOMAS. Por se tratar de um serviço e não de um produto, a empresa ministra aulas de idiomas (Inglês e/ou Espanhol), oferecendo aos seus alunos em sua escola.

DESENVOLVIMENTO DO SERVIÇO

O desenvolvimento do serviço é feito pela captação de cadastro, passando para uma visita do futuro cliente a escola, tendo um primeiro contato com a secretaria, em seguida por consultores de vendas e por fim, às aulas ministradas por professores capacitados.

Fornecedores – A KNN IDIOMAS é uma unidade franqueada que tem como seu único fornecedor, a KNN BRASIL, que é responsável de toda a logística de enviar o pedido do material didático feito pela unidade franqueada, de acordo com a demanda de cada escola, sendo a franqueadora, localizada em Santa Catarina e responsável por distribuir para todo o Brasil, em exceções no caso de retirada.

Estoque – O estoque realizado pela KNN IDIOMAS é sazonal, sendo assim, somente em período de troca de semestre, levando em conta a entrada de alunos no período. O pedido de material é realizado sempre na primeira semana de julho e na primeira semana de janeiro de cada ano, para a unidade saber quantos alunos irão começar um novo semestre ou iniciar o curso, pedindo assim, um estoque de cada material para a entrada de novos alunos nas três semanas seguintes dos mesmos meses. Em seguida, conforme a demanda, é realizado novos pedidos de materiais, com um prazo de uma semana para ser entregue para esse novo aluno e assim, iniciar o curso.

Venda – A KNN IDIOMAS realiza suas vendas de duas maneiras: Na escola ou, se o futuro cliente preferir, vamos até ele.

As duas formas de vendas, são realizadas de forma presencial (norma da franqueadora) tendo o contato com o cliente dentro da escola, ela passa pelo primeiro atendimento, onde é feito pelas secretárias, em seguida por um consultor de vendas, fazendo uma demonstração de

nosso serviço e sanando todas as dúvidas que possa surgir, mostrando toda a infraestrutura do local, material, contrato, e etc.

Quando realizamos a venda externa, levamos um material para fazer uma apresentação da escola e de como trabalhamos, juntamente com o livro, e contrato.

Para mantermos o contato com o futuro cliente, utilizamos ferramentas essenciais para vendas nos dias atuais, que são as redes sociais (Facebook, Instagram, WhatsApp) tornando a comunicação cada vez mais rápida e eficaz.

A KNN IDIOMAS, prioriza pelo seu atendimento e a comodidade do seu cliente, trazendo diferenciais no ramo de escola de idiomas, como no caso de alunos maiores de 14 anos, fazendo o curso de inglês, ganham um ano do curso de espanhol (só adquirem o material) e menores de 14, ganham um ano de aula de violão (só adquirem o material).

Entrega – A entrega é feita durante o contrato do aluno, a cada solicitação ou dúvida que venha surgir, para a KNN prestar serviço da melhor forma e claro a principal atividade de *desenvolvimento* a aula presencial, feita a cada dia, conforme acordado com o aluno.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS E DADOS

Toda a parte de Gerenciamento da KNN Idiomas é realizada pelo Franqueado e demais gerentes, com o suporte de todos os colaboradores (Comercial/Administrativo) e atrelado ao Software que a Franqueadora disponibiliza as unidades franqueadas.

Analisando o Software da empresa, é voltado a todo o controle de fluxos de aluno, como entrada de pagamentos de mensalidades e materiais, controle de presença, reposição, salas disponíveis, notas, recados internos entre outros.

Como todo Software precisa de informações para alimentar, não é diferente na KNN Idiomas, os funcionários Administrativos controlam e lançam as informações necessárias com bastante atenção, pois qualquer erro de informação lançada poderá gerar transtornos maiores para a escola.

PROBLEMA RECORRENTE

Durante todo o semestre, analisamos os principais pontos, que estariam em nosso alcance para conseguirmos realizar uma melhoria, com a ajuda do Professor Gilberto, realizamos um plano de comunicação, essencial para aperfeiçoar processos ou até mesmo adquirir novos processos para melhor fluxo, abaixo listamos os pontos analisados, juntamente com as possíveis melhorias:

PLANO DE COMUNICAÇÃO KNN IDIOMAS	Assunto da Informação (o que precisa ser comunicado)	Ação Esperada (Por que deve ser comunicado)	Destinatário (Quem deve ser informado)	Meio ou Método da Comunicação	Emissor (Responsável por comunicar)	Periodicidade (ou momento)
1. COMO ERA	Otimização nos processos de informações entre Alunos X Funcionários	Os alunos informavam suas demandas (pedidos) e as solicitações eram anotadas em relatórios escritos (dois cadernos), separados por um de recados internos e um de tarefas, onde os responsáveis do setor davam andamento aos processos.	Funcionários Administrativos/ Secretárias e Direção	Comunicação escrita/ oral (Escrita – funcionários anotam as informações nos cadernos / Oral – alunos informavam aos funcionários suas solicitações)	Funcionários	À cada nova solicitação.
1.1 COMO É HOJE		A demanda hoje é inserida em um sistema informatizado juntamente com o caderno.				
2. MODIFICAÇÃO DO QUE JÁ EXISTE		Transferimos do sistema manual (papel) para um sistema informatizado e contratado que foi homologado pela franqueadora, não sendo de uso obrigatório do franqueado.				
3. MODIFICAÇÃO SUGERIDA DE ALGO NOVO		Utilizar um chat dentro do sistema para que as partes responsáveis por cada caso, possam se comunicar rapidamente e com mais eficácia, tendo mais êxito no trabalho oferecido.				

1. COMO ERA		<i>Os comunicados eram feitos diretamente “face a face” entre os funcionários</i>				
1.1 COMO É HOJE	<i>Otimização e ganho de tempo no processo de contato com funcionários</i>	<i>Utilizaram a rede social (Whatsapp) para melhorar a comunicação entre os funcionários da empresa – recados “menos importantes”</i>	<i>Todos aqueles que forem necessario</i>	<i>Comunicação oral</i>	<i>Funcionarios</i>	<i>À cada informação</i>
2. MODIFICAÇÃO DO QUE JÁ EXISTE		<i>Utilização da tecnologia para melhorar a comunicação interna.</i>				
3. MODIFICAÇÃO SUGERIDA DE ALGO NOVO		-	-	-	-	-
1. COMO ERA		<i>Carta de boas vindas com os recados das mudanças realizadas no semestre</i>				
1.1 COMO É HOJE	<i>Recepção dos alunos nas voltas às aulas.</i>	<i>Mural de fotos, adesivos colados nas paredes com recados de boas vindas, decoração, e carta informando as modificações do semestre.</i>	<i>Todos os alunos da escola</i>	<i>Comunicação escrita</i>	<i>Equipe administrativa</i>	<i>À cada novo semestre</i>
2. MODIFICAÇÃO DO QUE JÁ EXISTE		<i>Dinâmicas para dar boas vindas ao alunos, como mural de fotos, adesivos e decoração</i>				
3. MODIFICAÇÃO SUGERIDA DE ALGO NOVO		-	-	-	-	-
1. COMO ERA		<i>Semanalmente, os alunos aniversariantes recebiam cartas</i>				

		<i>de felicitações</i>	<i>Todos os alunos da escola</i>	<i>Comunicação visual</i>	<i>Equipe administrativa</i>	<i>À cada aluno aniversariante</i>
1.1 COMO É HOJE	<i>Brindes aos alunos aniversariantes do mes</i>	<i>Ainda semanalmente, os alunos aniversariantes recebem um brinde da escola e uma carta de felicitação.</i>				
2. MODIFICAÇÃO DO QUE JÁ EXISTE		<i>Acrescimo do brinde aos alunos aniversariantes.</i>				
3. MODIFICAÇÃO SUGERIDA DE ALGO NOVO		-	-	-	-	-
1. COMO ERA	<i>Modificação visual da parte externa da escola</i>	<i>Antigamente a logo da Empresa ficava em uma placa de metal na área externa, dificultando a visualização de enfeites no prédio.</i>	<i>Público em geral</i>	<i>Comunicação visual</i>	<i>Direção</i>	<i>Até possível deteriorização do novo material</i>
1.1 COMO É HOJE		<i>A empresa está em processo de adequação para vidro</i>				
2. MODIFICAÇÃO DO QUE JÁ EXISTE		<i>Trocar o material, utilização de um material transparente para melhor visualização do espaço.</i>				
3. MODIFICAÇÃO SUGERIDA DE ALGO NOVO		<i>Atualização da logo nova.</i>				

2.1.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

O gerenciamento de operações, mais usualmente conhecido como administração da produção e operações, tem por objetivo organizar os recursos produtivos de forma a disponibilizar os produtos (bens e serviços) para os clientes de uma organização. O gerenciamento de operações é, portanto, um conjunto de técnicas para gerenciar o uso dos recursos para mudar o estado ou condição de algo para produzir outputs, seguindo critérios específicos de desempenho relacionados à qualidade, rapidez (tempo), confiabilidade, flexibilidade e custo, entre outros. Seu objeto de estudo é, portanto, os sistemas de produção, caracterizados por entradas, processos de transformação e saídas, e seus respectivos controles, conforme figura abaixo:

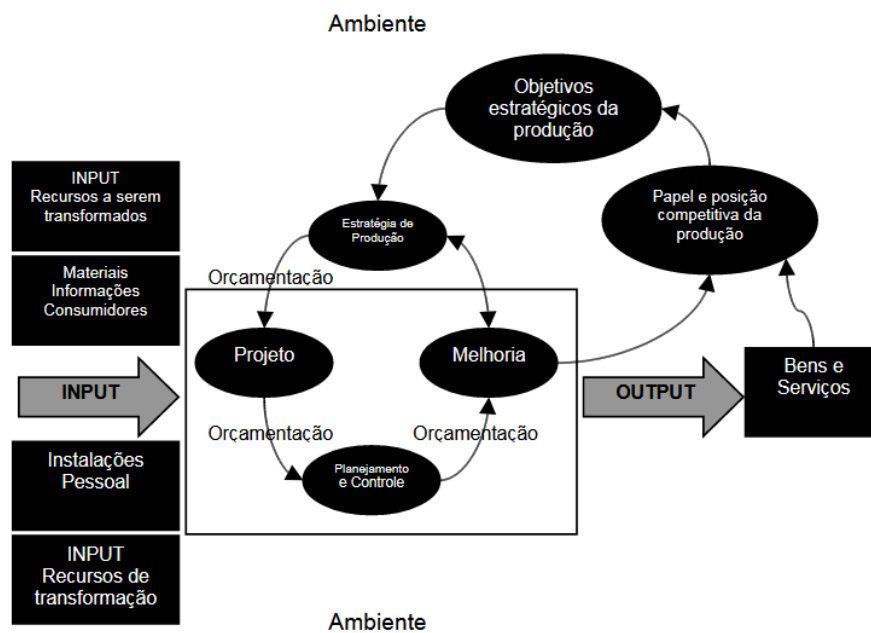


Imagem 02 – Modelo de transformação

Hoje, todo o processo produtivo da KNN Idiomas, é voltado para a área de serviços, ou seja, o próprio cliente acaba adquirindo o serviço gradativamente ao longo do tempo, em função de um valor pago durante o semestre.

INPUT	Processo de transformação	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> • Material didático; • Alunos/Clientes; • Instalações; • Informações. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exibição dos serviços; • Orientações aos funcionários; • Venda do serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços ajustados às necessidades dos clientes.

Por ser uma franquia, todo o processo já vem oferecido diretamente pela Matriz, ela é quem se preocupa com a questão de produção de materiais como livro didático, controle de produção e estoque desse material até a entrega do produto a franqueadora, também como a própria criação de produtos e materiais e demais operações.

Portanto, toda a responsabilidade perante os processos, é da própria Matriz, cabendo apenas à unidade franqueadora a responsabilidade de repassar o valor correspondente para a confecção destes materiais, e arcando com o frete, caso a escolha seja feita pela entrega via transportadora.

Para que a empresa consiga atender todos os pedidos das franqueadas, a empresa conta com uma empresa terceirizada para a confecção da demanda. Dessa forma, fica mais fácil garantir que os recursos produtivos estejam disponíveis na quantidade, tempo e nível de qualidade adequado, garantindo assim um alto índice de produtividade e menor índice de falhas e erros, e por consequência disso diminui os custos de produção e aumenta ainda mais a lucratividade da empresa.

Hoje a KNN Idiomas conta com cerca de 500 alunos matriculados e 13 professores capacitados para atender a demanda dos cursos de Inglês/Espanhol, as aulas são ministradas em turmas divididas nos seis dias da semana. Mensalmente a escola recebe cerca de 70 a 80 atendimentos/mês distribuídos entre 05 funcionários que realizam o atendimento a todos aqueles que querem fazer parte da KNN, cada atendimento dura em média 30 minutos, onde os futuros clientes poderão conhecer a metodologia, infraestrutura, e sanar as possíveis dúvidas do atendimento.

2.2 MELHORIA NO(S) PROCESSO(S)

O processo de compra de materiais das unidades franqueadas com a franqueadora é um processo fácil e objetivo, levando em consideração a troca de semestre, que é quando as unidades realizam o pedido maior de materiais didáticos, feitos sempre em maio e novembro de cada ano, para que se tenha um prazo de três meses, fazendo assim um planejamento financeiro e de estoque.

Utilizamos uma ferramenta muito importante para a melhoria de processos, que é o PDCA (**P**lan; **D**o; **C**heck; **A**ction)

- Plan (P) – Planejar, nessa etapa foi identificado possíveis problemas no processo e criado um plano de ação para a resolução;

- Do (D) – Fazer, seguindo todas as orientações do planejamento, será colocado em prática o plano de ação;
- Check (C) – Checar, comparação do que foi planejado para o que foi executado e seus respectivos resultados;
- Action (A) – Agir, fazer a conclusão e realizadas todas as observações das causas.

Com isso, fizemos uma análise para sabermos o que poderíamos melhorar em um processo de distribuição de materiais didático tão limitado. Levando em consideração o início das aulas e o compromisso de cada unidade com os alunos, nós podemos citar uma falha que possa vir a acontecer.

Falha no processo:

Caso aconteça de extraviar os materiais didáticos, o planejamento da entrega falha por completo, ocasionando diversas falhas no processo, como um atraso no início das aulas, realização de outro planejamento de imediato, gerando uma insatisfação nos alunos e/ou responsáveis.

Soluções Propostas:

A KNN IDIOMAS BRASIL (franqueadora) encontra-se com mais de 300 escolas em todo o Brasil, e aproximadamente, 70.000 alunos, e somente um centro de distribuição de materiais didáticos, que é na própria sede em Santa Catarina.

Uma solução para evitar acontecer algum erro ou equívoco nos pedidos das unidades, é centros de distribuição em cada estado, com isso, diminuiríamos o risco de atraso de materiais e erros no processo, diminuindo também o tempo para a chegada de material até a unidade.

Com a utilização do PDCA, dentro da escola de idiomas, poderá nos auxiliar em diversos quesitos, lembrando que por ser uma franquia existe uma forma padrão de todos os processos dentro das unidades, mas trabalhamos com uma suposição e as melhoras que ocorreriam.

Com a análise feita, podemos dizer que:

- Aumentamos a satisfação dos alunos, com a chegada rápida de material e reduzimos erros, e caso venha acontecer, estaremos próximo de um centro de distribuição;
- Diminuímos custos com fretes por estar mais próximo, aprimorando também os processos;
- Facilitou a tomada de decisão e o resultado das ações, tendo um planejamento mais seguro;
- Melhoraria as atividades e diminuiria o tempo de espera para a chegada dos materiais.

Assim, podemos concluir que com o crescimento constante da marca KNN, a franqueadora precisará pensar em outros métodos de distribuição de material, para que assim, diminua a chance de erro e melhore seus pontos falhos. Dentro de nossa análise, a KNN BRAISL (franqueadora) precisará ter um investimento considerável para fazer outros centros de distribuição, mas o retorno sobre isso será efetivo, tendo a satisfação dos franqueados, a segurança na venda de materiais e até mesmo redução de custos considerando possíveis erros na distribuição centralizada.

2.3 ANÁLISE FINANCEIRA

No mercado de trabalho atual, as empresas precisam ter uma análise financeira bem estruturada para saber o momento certo de tomar alguma decisão.

Segundo Claudino, podemos definir uma análise financeira como:

“A análise financeira, conhecida também como análise econômica, é o estudo da capacidade de geração lucro de uma empresa. Esta é também uma maneira de medir seu desenvolvimento. Através dela, encontramos métodos que nos permitem avaliar a situação financeira do negócio. O objetivo é determinar o seu desempenho para o melhor uso dos seus recursos. Podemos, assim, mensurar a capacidade da empresa na geração de lucro através de indicadores. Os mesmos que nos ajudarão a ver o seu real desempenho. Só assim saberemos se as finanças da empresa estarão positivas ou negativas, nos auxiliando na tomada de decisão de curto, médio e longo prazos.”

A análise feita dentro da KNN IDIOMAS foi de acordo com o valor que é investido para manter os alunos, os custos, despesas, impostos e o lucro, chegando a um valor de mensalidade médio para a receita. O material didático é tabelado pela franqueadora, tendo a opção de revenda com o mesmo valor ou não. No caso da KNN IDIOMAS, fizemos a entrada de material como receita e a compra dele como custo.

O objetivo deste trabalho é analisar como está a parte financeira da empresa, visando anular possíveis erros que possa acontecer, melhorando a economia da instituição, observamos os principais pontos de um financeiro, que são:

Custo Fixo

Custo fixo é aquela parte do custo que não aumenta ou diminui de acordo com a produção da empresa. Melhor dizendo, custo fixo é o gasto que será igual ou terá pouca variação, todos os meses.

Custo Fixo	Valor (R\$)
Pró Labore e salários	R\$ 33.000,00
Taxa de propriedade (água e luz)	R\$ 800,00
Telefone e internet	R\$ 500,00
Aluguel	R\$ 8.000,00
Marketing	R\$ 3.000,00
Empréstimos	R\$ 0,00
Legais e Jurídicos	R\$ 500,00
Outros Custos	R\$ 2.000,00
Impostos	R\$ 12.780,00

Imagem 03 – Custo Fixo KNN

Margem de contribuição

Margem de Contribuição é um indicador econômico-financeiro capaz de dizer exatamente se a receita de uma empresa é suficiente para pagar os custos e as despesas fixas e, ainda assim, lucrar.

Margem de contribuição	
Descrição	Valor (R\$)
Preço de venda médio dos seus produtos	R\$ 269,87
Margem de contribuição média dos seus produtos	R\$ 146,84
Custos diretos totais	R\$ 123,03
Custos diretos médio por produto	R\$ 123,03

Imagem 04 – Margem de Contribuição

Ponto de equilíbrio

Ponto de Equilíbrio tem como objetivo mostrar qual é o valor total de vendas necessário para a empresa pagar suas contas e a partir desse valor, começar a obter lucro.

Ponto de Equilíbrio (Break Even Point)	
Descrição	Valor (R\$)
Qual o valor total dos seus custos fixos?	R\$ 60.580,00
Qual deve ser o faturamento para não ter prejuízo?	R\$ 111.336,39

Imagem 05 – Ponto de equilíbrio

3 CONCLUSÃO

Após as análises feitas em cima de cada matéria deste sétimo módulo do curso de administração, trabalhando com a empresa unidade franqueada KNN IDIOMAS, podemos dizer que é uma empresa (franquia) muito organizada e compromissada, visando sempre o sucesso do aluno, contudo, muitas coisas que foram citadas e que facilitaram nosso trabalho vêm de acordo com a franqueadora (KNN IDIOMAS BRASIL).

Verificamos também que os resultados econômicos e financeiros são rentáveis para este tipo de negócio. O sucesso da franqueadora influencia diretamente nos resultados, tendo as unidades que seguirem uma forma padrão de processos, desde atendimentos, vendas até os pedidos de materiais.

Sendo assim, nosso trabalho foi feito em cima de um estudo e de acordo com o que a franqueadora exerce e acredita que tenha êxito, em cima da unidade franqueada de São João da Boa Vista, deixando de forma transparente como é ter uma franquia e seguir os pontos fortes.

Dentro do nosso trabalho citamos que como a marca está crescendo, precisará de outras formas para a distribuição dos materiais, sendo uma ideia válida para a franqueadora, mas de acordo com o que foi estudado, a unidade KNN de São João, entende todos os conceitos da franqueadora e que trabalhamos com eles esse semestre, tendo um sucesso e se destacando de muitas empresas no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M.R. Ponto de Equilíbrio. Disponível em <<http://blog.academiawashington.com.br/franquia-de-ingles-alcanca-o-ponto-de-equilibrio/>> Acesso em: 04 abr.2019.

BLOG DA LOGÍSTICA. A importância da logística para as empresas. Disponível em <<https://www.bloglogistica.com.br/gestao/importancia-da-logistica-para-empresas/>> Acesso em: 07 abr.2019.

WASHINGTON, A. Como uma franquia de inglês alcança o ponto de equilíbrio rapidamente. Disponível em <<http://blog.academiawashington.com.br/franquia-de-ingles-alcanca-o-ponto-de-equilibrio/>> Acesso em: 19 de abr.2019.

DUARTE, A.C. Custo fixo: o que é e como pode ajudar a sua empresa. Disponível em <<https://blog.quantosobra.com.br/custo-fix-o-que-e/>> Acesso em: 03 de mai.2019.

MARQUES, J.R. Entenda o conceito de administração de produção e operações. Disponível em <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/entenda-o-conceito-de-administracao-de-producao-e-operacoes/>> Acesso em; 08 e mai.2019