

UNIFEOB
Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO INTERDISCIPLINAR
BIO HEALTH ACADEMIA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
JUNHO 2019

UNIFEOB
Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**PROJETO INTERDISCIPLINAR
GESTÃO LOGÍSTICA
BIO HEALTH ACADEMIA**

Módulo 07 – Logística

Alunos:

Ana Carolina Silvério, RA 16001095

Francielle Assis, RA 16001561

Guilherme Fernandes Diogo, RA 16001355

Tainá Marcell Pallin, RA 16001388

Tainara Maciel Veiga, RA 16000366

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP
JUNHO 2019

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	03
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	04
3 PROJETO INTERDISCIPLINAR	06
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS	06
3.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS	07
3.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO	09
3.4 MELHORIA NOS PROCESSOS	14
3.5 ANÁLISE FINANCEIRA	17
4 CONCLUSÃO	20

1 INTRODUÇÃO

Administrar corretamente os processos logísticos pode trazer inúmeros benefícios para uma empresa. Mas, para efetuar uma gestão adequada, é conveniente distinguir o conceito de gestão logística e em que consiste a coordenação das atividades relacionadas a ela.

A gestão logística consiste na administração dos fluxos logísticos de uma empresa, aqueles que envolvem as atividades relacionadas à produção de mercadorias ou à compra de produtos, ao armazenamento e à distribuição das mercadorias.

Uma boa estratégia de logística de uma empresa faz toda diferença no mundo que vivemos, pode ser o diferencial para um crescimento dela. Neste semestre, em Administração de Produção iremos aprender utilizar de melhor forma os recursos que temos, em Gestão de Estratégia de Custos devido a alta competitividade no mundo atual tem clareza, detalhamento e uma boa estruturação sobre valores fazem uma grande diferença no preço final, na Gestão de Processos foca a melhoria contínua nos processos da organização pelo planejamento, monitoramento e revisão, já em Gerenciamento de Projetos aplicamos nossos conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto a fim de cumprir seus requisitos e por fim em Logística Integrada em que agrega todo o processo, da origem dos produtos às mãos finais do consumidor.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Empresa: Bio Health

Endereço: Rua Rio Grande do Norte

Número 381 Bairro: Centro Cidade: Poços de Caldas Estado: Minas Gerais.

CNPJ: 10.306.581/0001-48

Razão Social: Centro de Treinamento Físico e Assessoria em saúde e Bem-Estar

Bio Health foi fundada no ano de 2008, na cidade de Poços de Caldas/MG. Desde o início de suas atividades o conceito da marca se alinhava em proporcionar às pessoas um modelo de academia arrojado e inovador. Como todo princípio de empreendedorismo no início da sua gestão a academia passou por diversas dificuldades de mercado onde suas ações operacionais estavam direcionadas com uma relação muito forte na área técnica e pouco no estratégico. Os primeiros doze meses iniciais foram cruciais para os empresários entenderem que aquele modelo de negócio em que atuavam estava defasado e que não proporciona grandes rentabilidades. Foi aí que entre os anos de 2009 e 2010 houve uma

grande mudança na empresa, foi criado um modelo comercial que propunha o crescimento do faturamento e juntamente o número de clientes que consumiam os serviços da academia.

Vendo que aquilo estava dando certo, os investimentos na marca foram poderosos, a empresa setorizou todas as operações de marketing, vendas, manutenções, financeiro e RH, a fim de que houvesse uma melhora na estruturação do negócio. Em 36 meses de operação Bio Health era a marca mais reconhecida regionalmente e o espaço em que ocupavam já não comportava mais. Foi inaugurada uma nova sede e foram duplicados o número de clientes. Depois deste cenário, a academia passou por constantes evoluções de mercado e hoje investe fortemente em tecnologia e inovação de serviços. Após quase uma década de operação, a Bio Health é conceituada como uma das maiores academias do estado de Minas Gerais e está entre as 100 maiores do Brasil, sua estrutura física está instalada em uma área de 3.000 mts. com uma moderna sala de musculação, atividades funcionais, piscinas aquecidas, amplas salas de treinamento e dentre outras atividades.

Em 2019 a marca entrará fortemente no mercado de expansão para captação de novos investidores e irá operar no sistema de franquias. Os valores de investimentos em novas unidades serão de R\$ 400.000,00 a R\$ 2.500.000,00.

Crescimento de mercado academia Bio Health:

2008: 150 cliente ativos - Área física: 390 metros
2009: 300 cliente ativos - Área física: 390 metros
2010: 480 cliente ativos - Área física: 450 metros
2011: 880 cliente ativos - Área física: 650 metros
2012: 1000 cliente ativos - Área física: 650 metros
2013: 1500 cliente ativos - Área física: 1200 metros
2014: 1700 cliente ativos - Área física 1200 metros
2015: 1850 cliente ativos - Área física 1200 metros
2016: 1990 cliente ativos - Área física 1200 metros
2017: 3000 cliente ativos - Área física 3000 metros
2018: 4000 cliente ativos - Área física 4000 metros

Modelo de Negócio: Academia de Ginástica e Musculação

Número de funcionários: 30 a 40

Faturamento anual médio: R\$ 3.600.000,00

Clientes: O público alvo da academia são clientes que se preocupam com sua saúde ou com sua estética.

Fornecedores: Especializados em equipamentos de academia (kikos, Total Health)

Concorrentes: Academias Próximas

3.0 PROJETO INTERDISCIPLINAR

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A Bio Health por ser tratar de uma academia e não vender produtos, não possui estoques, trabalha apenas com os equipamentos necessários para o funcionamento da empresa.

“Os estoques são recursos ociosos que possuem valor econômico.”

•*Joseph G. Monks: Administração da Produção*

Os aparelhos são de uso de dia a dia e longa durabilidade, tendo apenas que ter uma boa manutenção e ficar em lugares adequados. Os aparelhos da academia são um dos fatores mais importante para o negócio fitness. Isso porque, além de ser necessário um alto investimento para sua aquisição, eles são fundamentais para a satisfação dos clientes. Por isso na escolha de seus fornecedores os fatores mais importantes para seleção são a qualidade e o pós-venda para ajudar em casos de problemas futuros com os equipamentos. Atualmente a Bio possui uma concorrência plena ou seja possui só um fornecedor onde mantém um ótimo relacionamento.

A empresa leva a sério o termo “manutenção corretiva” assim mensalmente faz em seus aparelhos, não esperando algum problema para checar ele, assim sempre busca a alta

performance dos equipamentos, visando entregar um serviço sério de qualidade aos seus clientes. Com os cuidados adequados, os aparelhos conseguem ter um tempo de vida alto, mas, para continuar a atrair clientes e manter a sua clientela atual, é importante manter os equipamentos atualizados.

3.2 GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Pensando na grande demanda do mercado, a Bio Health desenvolveu um portfólio de serviços variados e abrangentes para conseguir atender cada vez mais diferentes perfis de clientes, o que possibilita o crescimento da empresa, reconhecimento da marca e aumento dos lucros. Os serviços oferecidos pela academia são aulas e atividades físicas de diversas modalidades, entre elas:

- Musculação;
- Natação;
- Hidroginástica;
- Ritmos;
- Cross Training;
- Alongamento;
- Pilates;
- RPM;
- Body Pump;
- Power Jump;
- Muay Thai;
- Funcional Kids;
- Abdominal

- HiiT;
- Body Step;
- B.O.P.E.

Quando a empresa inaugurou, oferecia apenas musculação e poucas modalidades de ginástica, porém ao longo dos 10 anos de atuação no mercado, através de observação e análise dos clientes e demanda, foi necessário desenvolver mais modalidades de aulas.

Ao analisar o mercado, o proprietário Leonardo junto com sua equipe de marketing constatou que grande parte do seu público alvo são pessoas que buscam uma vida saudável e principalmente jovens preocupados com uma boa forma física. Para atrair mais esses jovens, Leonardo decidiu buscar um diferencial e se associou a rede LesMills, uma associação que como o próprio site lesmills.com.br descreve, prioriza o cuidado com os parceiros a fim de construir relacionamentos sólidos e duradouros, fornecendo pesquisas estratégicas, suporte em marketing e novas aulas a cada três meses. Além disso, combina música, ciência de ponta e exercícios para ajudar as pessoas a se apaixonarem pela atividade física ao participarem dos programas. São mais de 130.000 professores certificados que dão vida às aulas.

Além dessa inovação, recentemente foi inaugurado o espaço para atividades aquáticas onde é aplicada a metodologia Gustavo Borges que oferece ferramentas práticas para as empresas desde avaliações dos alunos até o planejamento das aulas.

Como o projeto dessas duas metodologias pertencem a outras empresas e a Bio Health possui apenas o licenciamento para oferecer esses serviços aos seus clientes, a grande parte do gerenciamento fica por conta das outras empresas que oferecem treinamentos para os professores das academias associadas e acompanhamento do processo de divulgação para manter o padrão e qualidade do serviço. A parte da qual a Bio Health fica responsável por gerenciar nesses projetos são ministrar as aulas da maneira correta e acompanhar o desenvolvimento dos alunos/clientes.

Para gerenciar os dados desses serviços, a academia conta com um sistema informatizado que possui informações cadastrais de todos seus clientes, bem como todos os

tipos de planos e valores disponíveis. Nesse sistema também é possível lançar as faltas do aluno durante as aulas e fazer o acompanhamento de seu progresso.

Agora para medir o desempenho desses serviços, a Bio Health acompanha a quantidade de vendas mensais de seus planos, observando se houve aumento ou queda. A direção da empresa também analisa os feedbacks recebidos de seus clientes pessoalmente, através de redes sociais, telefone e site reclame aqui, assim é possível avaliar a qualidade do serviço prestado e onde está acontecendo falhas para que seja possível encontrar uma solução.

Durante o acompanhamento realizado na empresa, foi possível perceber que existem 2 problemas principais. O primeiro é a rotatividade dos colaboradores, o que prejudica a prestação dos serviços. O segundo problema encontrado foi a alta taxa de reclamação quanto ao prazo de devolução de valores no caso de cancelamento do plano. Esses dois casos serão analisados posteriormente durante o desenvolvimento do trabalho.

3.3 CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

A Bio Health, como uma das mais conceituadas academias da região de Poços de Caldas, busca agregar valor da melhor maneira possível em seus serviços, para assim atender continuamente às necessidades de seus clientes.

Com todos os serviços que ela oferece, os mais são procurados pelos clientes são:

Musculação: Os professores de musculação são responsáveis pela entrega deste serviço, que dura aproximadamente 50 minutos e conta com equipamentos novos e modernos. Eles buscam entender qual é a necessidade do seu aluno e assim, planejam as aulas de acordo com os dados coletados.



Natação: A Bio Health oferece piscinas aquecidas com tratamento de ozônio. O atendimento é para bebês, crianças e adultos. A aula tem duração de 50 minutos e conta com professores qualificados dando suporte durante todo o tempo de aula.



HIIT: Os circuitos curtos e intensos do HIIT são tendência mundial em atividade física para quem não tem tempo a perder e quer diminuir gordura e ganhar. Tem duração de aproximadamente 30 minutos e é umas das aulas mais procuradas pelos clientes.



Cycle Indoor/RPM: Com duração de 50 minutos, as aulas contam com ampla sala de ciclismo indoor e uma grande diversidade de aulas e treinos, de acordo com a preferência de cada aluno e já um dos grandes sucessos da academia.



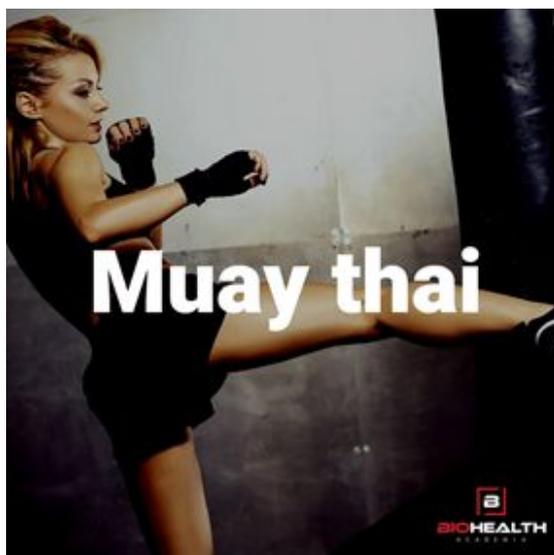
Treinos Personalizados: Os treinos são desenvolvidos pelos professores em uma plataforma digital da academia, é totalmente moderno e os alunos têm acesso a um aplicativo que mostram os treinos criados pelos professores. Os alunos podem imprimir o arquivo das aulas e se acaso perderem o documento impresso, podem acessar o aplicativo que ele indicará qual a aula o aluno deve desenvolver.



Pilates: Com um estúdio personalizado, amplos e com uma diversidade de aparelhos, a aula de pilates tem duração de aproximadamente 50min e é uma das aulas mais procuradas da academia.



Muay Thai: o Muay Thai possui inúmeros benefícios para a saúde e para a estética. Com duração de 45min. os alunos contam com professores extremamente qualificados e podem ver os resultados em poucas semanas.



Mais fotos disponíveis em: <https://www.facebook.com/Biohealthacademia/>

A academia possui hoje um pouco mais de 3.000 alunos ativos, e por contar com uma variedade enorme de serviços e equipamentos, ela atende em média 550 clientes por dia. Durante o ano, o mês em que a academia enfrenta uma leve queda na sua demanda é o mês de julho, onde muitas pessoas optam por viajar devido às férias escolares.

Levando em consideração a vida corrida que a maioria das pessoas tem hoje em dia, a Bio Health possui um diferencial que é o horário de atendimento. Ela atende das 06:00hrs da manhã até à 00:00 hrs. Os horários que são mais procurados e os que sempre estão cheios, são os da 06:00hrs da manhã e os das 18:00hrs até as 20:00hrs. Devido ao crescimento constante na demanda, a academia deve estar preparada para atender seus clientes de maneira que os façam saírem satisfeitos com os serviços prestados.

Os sócios estão sempre atentos a tudo o que envolve o bem-estar não só dos seus clientes, mas também de seus colaboradores. Pensando nisso, realizaram um estudo do layout da academia e viram a importância de proporcionar um local adequado para que se tenha um bom rendimento na hora das atividades e uma boa aparência do local.

O layout da academia é do tipo Funcional, onde cada tipo de atividade é separada fisicamente e o aluno se movimenta dentro da estrutura física da academia para buscar o serviço desejado.

3.4 MELHORIA NO(S) PROCESSO(S)

Gerenciamento de processos é uma série de atividades estruturadas para produzir um produto ou um serviço. Além disso, o gerenciamento tem como finalidade otimizar resultados das organizações por meio de melhoria dos processos na empresa. Promover a Interação dentro das organizações é atualmente um dos diferenciais para se destacar de seus concorrentes .

A empresa Bio Health academia está no mercado a mais de dez anos, hoje ela é composta por quarenta funcionários que estão distribuídos nos setores administrativo, comercial, gerencial, manutenção, musculação, natação e ginástica. A empresa atualmente se destaca pela sua infraestrutura (3 mil m²) e pelos serviços que são prestados.

Os gestores da empresa conseguiram evoluir a empresa dentro de poucos anos, porém para que a empresa se torne realmente um diferencial deverá ser realizado ajustes em seus processos internos. Antes de colocarmos em prática qualquer tipo de melhoria de processos, devemos primeiramente fazer uma análise para identificarmos as falhas da mesma. A análise é realizada a partir do esforço, da competência e do conhecimento. Onde serão analisados soluções alternativas, competitividade e flexibilidade.

FALHAS IDENTIFICADAS

Ao realizarmos análise interna da empresa foram identificadas algumas falhas e as que mais se destacam são:

- Alta rotatividade de funcionários;
- Alto índice de cancelamento de planos;
- Falta de comunicação entre setores, que deveriam estar alinhados.

PROPOSTAS PARA MELHORIA

A alta rotatividade pode estar ocorrendo por vários motivos entre eles a falta de motivação do colaborador ou desempenho baixo do mesmo. Neste caso, isso pode estar acontecendo quando o colaborador não tem um acompanhamento depois que inicia suas atividades. O funcionário deve receber feedbacks de como está sendo o seu desempenho dentro da empresa, elogios e críticas contribuem para o desenvolvimento profissional. Além disso, palestras, treinamentos irão ajudá-lo a fortalecer o vínculo com a empresa. Seria viável um gerenciamento de processos no setor de RH, desde a contratação até o acompanhamento deste funcionário em suas atividades diárias de modo que o objetivo seja funcionários e empresa satisfeitos um com os outros.

A segunda questão apontada como falha, é o alto índice de cancelamento. Foram identificados que os principais motivos aos pedidos de cancelamentos dos planos seja eles pela modalidade aquática ou terrestre são por motivos de mudança de cidade, insatisfação, clientes que não conseguiram se adaptar em realizar atividades físicas ou pelo fato de não possuírem tempo para treinar. A implementação de melhoria de processos nesse caso, deve ser voltada ao cliente. A falha encontrada nesse caso, é que a empresa está muito focada na captação de novos clientes deixando a desejar os que já estão utilizando dos serviços. Para realizar melhoria nesta situação é de extrema importância que os gestores identifiquem em quais setores a insatisfação é mais alta. O gestor deverá criar uma padronização no processo de atendimento, de planejamento das aulas para que todos os setores possam caminhar juntos e prestarem um serviço de qualidade fazendo com que nenhum setor seja sobrecarregado.

A terceira falha encontrada é a falta de comunicação entre os setores. Quando os setores não possuem uma comunicação interna ou não estão alinhados, a solução de problemas pode se tornar em algo ainda mais complexo. É necessário colocarmos em prática um processo que esteja vinculado todos os setores, onde ambos podem ajudar uns aos outros em determinadas situações para evitar prorrogar problemas. Além disso, seria interessante que a empresa incentivasse seus funcionários a serem pessoas mais proativas. A proatividade contribui para melhor desempenho da empresa e dos funcionários.

PROPOSTAS TÉCNICAS PARA SOLUÇÕES DOS PROBLEMAS APONTADOS

ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS

- Contratação - Todo funcionário que for contratado deverá receber treinamento diário de no mínimo sete dias e não um dia como atualmente;
- Os feedbacks devem ser passados mensalmente para todos os funcionários pelo diretor da empresa;
- Reuniões semanais divididas por setores para detectar falhas e ouvir opiniões;
- Avaliações de desempenho devem ser realizadas;
- Devem ser realizados gráficos que demonstram os gastos e motivos em determinado período em relação a rotatividade de funcionário. Para que gestores visualizem e entendam que na maioria dos casos isso pode ser resolvido em treinamentos, palestras e não demissões. Fazendo com que o dinheiro gastos em rescisões seja investido na empresa;
- Deve ser implantado plano de carreira na empresa;
- Diretores deverão frequentar, analisar todos os setores e não apenas o setor comercial onde o foco é maior;
- Colocar na empresa um mural, onde tenha as regras, visão, missão e valores da empresa;
- Todos os problemas que envolvem funcionários devem ser resolvidos o mais rápido possível evitando prorrogação do mesmo;
- Fazer uma reunião no final de todo mês entre diretores, setor de RH, Setor financeiro e gestores para verificar as melhorias que tiveram ao colocar em prática o novo processo e avaliar o que mais poderá ser colocado em prática.

ALTO ÍNDICE DE CANCELAMENTOS

- Expor em gráficos quantidades e motivos dos cancelamentos que vem ocorrendo no período do ano de 2017 a 2019;
- Investir em treinamentos nos setores que apresentam falhas;
- A gerência ou um Líder deverá analisar todos os setores diariamente para verificar

o desenvolvimento do colaborador em suas atividades;

- Advertências devem ser aplicadas;
- Implantar o SAC (Esclarecimento de dúvidas, reclamações e sugestões);
- Criar um plano de ação para as reclamações obtidas;
- Realizar reuniões mensais entre diretores e financeiro onde deverão fazer levantamento de solicitações de cancelamentos, valores reembolsados, cancelamentos revertidos;

FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE OS SETORES

- Promover a integração;
- Criar um mural na empresa voltado para recados, datas de aniversários e regras;
- Implantar avaliação de desempenho;
- Colocar metas e bonificações (Não apenas no setor comercial);
- Realizar palestras motivacionais;
- Realizar Reuniões informais (Entre diretor e colaborador)
- Criar uma caixinha onde colaboradores poderão escrever e inserir críticas sem que seja identificado.

O gerenciamento dos processos é essencial dentro de qualquer organização, pois além contribuir de forma positiva, irá fazer com que a empresa consiga ter uma visão mais ampla do mercado em que atua, auxiliando para a evolução e sucesso da mesma.

3.5 ANÁLISE FINANCEIRA

Com o aquecimento da economia e avanços tecnológicos, as organizações precisam buscar alternativas para reduzir seus custos e maximizar seus lucros, para manter-se competitiva e assegurar sua sobrevivência no mercado.

Conforme os conhecimentos adquiridos em sala de aula, podemos dizer que a implantação da gestão estratégica de custos em uma empresa é de grande importância, pois pode ser desenvolvido em seu ambiente operacional uma tecnologia de gestão compatível com as suas necessidades gerenciais, em que as decisões serão tomadas corretamente, de forma quantitativa e qualitativa para o acompanhamento de custos, para avaliação dos resultados e para as análises das margens de contribuição.

Os principais problemas que foram identificados na Bio Health são relacionados a processos internos da empresa, como descrito no tópico acima: alta rotatividade de funcionários, alto índice de cancelamento de planos e falta de comunicação entre setores. Para identificar quais estão sendo os custos e como pode ser lucrativo para empresa melhorar esses processos com falhas, fizemos a análise abaixo:

DRE - BIO HEALTH	
Receita Bruta de Vendas	R\$ 306.473,75
(-) Deduções	R\$ 30.647,37
Receita Líquida	R\$ 275.826,38
(-) CMV / CPV	R\$ 180.136,00
Resultado Bruto	R\$ 95.690,38
(-) Despesas com Vendas	R\$ 16.053,00
(-) Despesas Administrativas	R\$ 27.677,00
(-) Despesas Financeiras	R\$ 34.970,00
Resultado Antes Tributos S/Lucros	R\$ 16.990,38

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	
MC	R\$ 167.952,52
MC %	54,80%

PONTO DE EQUILÍBRIO	
Total Custos e Despesas Fixos	R\$ 89.667,40
Ponto de Equilíbrio	R\$ 163.626,64

Através dessa análise conseguimos perceber que apesar da Bio Health ter falhas em relação a processos internos, como a rotatividade de funcionários, ou cancelamentos de planos, ela ainda é uma empresa rentável, seu ponto de equilíbrio é de R\$ 163.626,64, ou seja a empresa não pode faturar menos pois teria prejuízos. Mas por enquanto isso não é um problema para mesma, seu faturamento atual é de 306.473,75.

A proposta que temos para a Bio Health é que ela não deixe esses fatores problemáticos de lado por estar positiva financeiramente, e sim que invista mais em seus funcionários, pois terá um retorno muito maior. Visando que se os funcionários estão bem no seu ambiente de trabalho e treinados adequadamente, os alunos receberam um serviço de maior qualidade e se sentiram satisfeitos, com isso o números de cancelamentos de planos serão menor e a procura por seus serviços maior, aumentando seu faturamento. Realizando o cálculo do ponto de equilíbrio econômico, estipulamos um aumento de 10% na sua receita, por tanto a meta da empresa será faturar R\$ 337.121,12 e seu ponto de equilíbrio passará a ser de R\$ 219.552,50.

4.0 CONCLUSÃO

Esse semestre podemos notar a importância da logística nas empresas, como ela se aplica no dia a dia, o quanto necessário é ter o máximo de informações para poder planejar, implementar e ter um bom controle em seus processos produtivos, a fim de minimizar erros e consequentemente diminuir seus custos. Com esses processos alinhados a empresa terá uma cadeia de suprimentos efetiva, trazendo a satisfação de seu consumidor final, o que é importante, pois a satisfação do consumidor é o reflexo de um bom serviço que gerará lucros.

Referências

BOVESPA. Balanço Patrimonial SMFT3. Disponível em:<<https://br.advfn.com/bolsa-de-valores/bovespa/smart-fit-SMFT3/balanco>>. Acesso em 13 de Maio 2019

<https://www.biohealthacademia.com.br/>

<https://www.facebook.com/Biohealthacademia/>

<https://www.bloglogistica.com.br/>