

METAINFORMAÇÕES PARA REGISTRO DE CONSULTORIA NO REPOSITÓRIO UNIMAR

ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
Título*	Consultoria para construção de inovação para a Gestão: Gamificação e Inteligência Competitiva na Duplex Marília Copiadora e Gráfica Rápida.
Objetivo*	Inovar na Duplex Marília Copiadora e Gráfica Rápida possibilitando a construção de novas estratégias de gestão com o uso da gamificação e inteligência competitiva.
Entidade(s) envolvida(s)*	Duplex Marília Copiadora Copiadora e Gráfica Rápida
Área temática da administração*	Inovação, Inteligência Competitiva e Gamificação.
Público-alvo*	Empresário
Segmentos de negócio*	Copiadora e Gráfica Rápida
Pertinência com as Inovação e Competitividade	O resultado proporcionou processos e estratégias inovadoras com o uso da da inteligência competitiva e gamificação, com o intuito de proporcionar uma maior competitividade para a empresa.
Acesso ao relatório da consultoria*	Na sequência desse arquivo.
Instruções de uso aos praticantes*	Na sequência desse arquivo.
Consultor(es) e autor(es)*	Carlos Francisco Bitencourt Jorge, Daniel Forli Santos, Gabriel Mota Valgas Locatelli, Kairo Henrique Florentino, Mariana Albuquerque Monteiro Aguiar, Mariana Bassan Mendonça Minardi, Murilo Henrique Ravanholi Zanotto e Nelson Lucas Jodas.
Financiamento	Universidade de Marília
Avanços científicos gerados*	Foi utilizado o modelo de gamificação Funification e o ciclo de inteligência, proporcionando assim para o empresário métodos e processos com base científica aplicadas.
Divulgação aos praticantes (publicações não-científicas)	https://marilianoticia.com.br/alunos-da-unimar-finalizam-atividades-em-apresentacao-na-acim/
Divulgação à academia científica (publicações científicas)	

Depoimentos de clientes	O trabalho desenvolvido em formato de consultoria entregou novas perspectivas e construções para minha empresa. Vitor Matanaka Marutani (proprietário).
-------------------------	---

** Atributos obrigatórios*



CERTIFICADO

Certifico que o **Prof. Dr. Carlos Francisco Bitencourt Jorge** realizou gratuitamente uma consultoria juntamente com os seguintes alunos do oitavo termo de Administração da Universidade de Marília:

Daniel Forli Santos

Gabriel Mota Valgas Locatelli

Kairo Henrique Florentino

Mariana Albuquerque Monteiro Aguiar

Mariana Bassan Mendonça Minardi

Murilo Henrique Ravanholi Zanotto

Nelson Lucas Jodas

E construíram novas estratégias de gestão baseadas em Inteligência Competitiva e Gamificação para a Duplex Marília: Copiadora e Gráfica Rápida no período entre agosto e dezembro de 2019 na cidade de Marília, Estado de São Paulo, Brasil.

Marília, 04 de dezembro de 2019.

Duplex Marília: Copiadora e Gráfica Rápida

Vitor Hatanaka Marutani

Diretor de Operações e Aquisições

GESTAO INTEGRADA II

BUSINESS MODEL CANVAS INTELIGENCIA E GAMIFICAÇÃO

DUPLEX COPIADORA

Introdução

Empresa consultada : DUPLEX Copiadora

Ramo da Atividade



Utilização do novo CNPJ

- Cenário atual – Duas empresas no mesmo local;
- Dados externos – Receita Federal poderá constituir duas empresas;
- Cenário proposto – Dividir as duas empresas.

Criação de missão, visão e valores

- **Missão:** Entregar um produto de alta qualidade e garantindo sempre a excelência nos serviços prestados aos clientes;
- **Visão:** Ser empresa referência no mercado atuante, se tornando líder no segmento;
- **Valores:** Transparência, satisfação do cliente, ética e responsabilidade social.

Separação de setores

- Cenário atual – Funcionários fazem mais de uma tarefa;
- Dados externos – Inexistência de uma divisão clara de papéis;
- Cenário proposto – Implantação da Pirâmide do Planejamento estratégico.

Canais de comunicação com cliente

- Cenário atual – Não há abertura para avaliação do produto;
- Dados externos – Robôs de atendimento;
- Cenário proposto – Implementação de uma I.A.

Responsabilidade social

- Cenário atual – Materiais que não são aproveitados;
- Dados externos – Fornecedores com certificação ambiental;
- Cenário proposto – Blocos de rascunhos e cadernos para escolas.

Gamificação

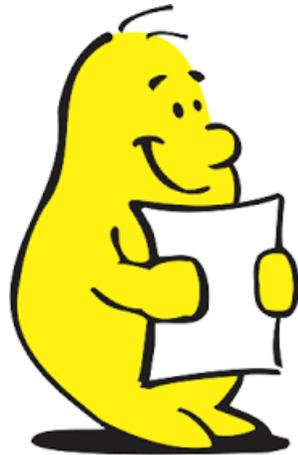
- Como funciona?
- Resumo do jogo: Após realizar o atendimento, o funcionário deverá solicitar ao cliente o preenchimento do formulário de atendimento que ficará ao seu critério ser respondido ou não.

Gamificação/Componentes

- ❑ Metas-Organizacionais, Atividade e Jogador
- ❑ Regras-Operação, comportamento e instrução
- ❑ Equilíbrio-Dificuldade
- ❑ Nível-Game e Jogadores
- ❑ Roteiro-Narrativa
- ❑ Feedback-Game e Jogadores

Conclusão

- Com isso, abordamos todos os tópicos chave que a empresa esta passando por dificuldades e propomos ideias que ajudam o Gestor/Dono Vitor para uma melhor tomada de decisão em sua empresa.



Sumário

Business Model Canvas Descrito:	2
Business Model Canvas– Inteligência	3
Tópico Um	3
Mudança de estratégia - “Utilização do novo CNPJ”	3
Tópico Dois	4
Mudança de estratégia -“Criação de missão, visão e valores”	4
Tópico Três	5
Mudança de estratégia -“Separação de setores”	5
Tópico Quatro	6
Mudança de estratégia -“Canais de comunicação com cliente”	6
Tópico Cinco	7
Mudança de estratégia -“Responsabilidade social”	7
GAMIFICAÇÃO	8
Conclusão	11
Referencias Bibliográficas	12

Business Model Canvas Descrito:

Nesse tema iremos descrever a empresa e seu estado atual, utilizando o método do Canvas para facilidade de seus pontos chave, atividades principais, seus recursos entre outros:

Atualmente a empresa possui como parcerias chave: os bancos, empresas de marketing (pessoa física e pessoa jurídica), fornecedores-assistenciais, supermercados varejo e atacado e empresas terceirizadas, como SEBRAE, ACIM e SENAC.

Sendo as suas atividades chave: impressão, criação de arte, criação cartão visita, adesivos, panfletos, folders e postagens em web sites.

A proposta de valor da empresa é impressão geral, cartões de visita/ adesivos, auxiliar empresas de Marketing, vendas construtivas (como vai ser?), ambiente externo (prestar/comandar serviços em outras copiadoras), proporcionar ideias para implementação de marketing.

A empresa possui relacionamento com os clientes via balcão, “business to business”, “business to consumer”, reuniões informais e visitas físicas.

É segmentada a qualquer pessoa física ou jurídica que necessita de impressão e gráfica. Atendendo clientes no balcão, clientes mensalistas, engenheiros/arquiteto, corporativo, agências e pequeno empresário.

Os principais recursos chave que a empresa utiliza são: papel sulfite, computadores automatizados, software de criação, funcionários/ operadores, terceirizados, equipamentos de produção, plásticos, sites específicos.

Os canais utilizados para atendimento dos clientes é via Whatsapp direto com os interessados, eventos, visitas físicas e balcão, SEBRAE e conexão com parceiros chaves.

Possuem custos com a armazenagem, custos administrativos, folha de pagamento (funcionários), terceirização com coleta de lixo, tarifas bancárias, encargos sociais, material de impressão (tonners, papéis), treinamentos, bonificações, reformas e manutenção em geral. A sua receita vem dos serviços de impressões, criação de arte, cópias e encadernações.

Business Model Canvas– Inteligência

Nessa parte faremos as melhorias:

Analisando a situação do Canvas atual, decidimos alterar alguns dos processos atuais/estrutura/propósito da empresa, visando obter uma Vantagem Competitiva.

Tópico Um

Mudança de estratégia - “Utilização do novo CNPJ”

Cenário atual:

Atualmente as empresas de forro e divisória e a copiadora funcionam no mesmo local, e apesar de serem empresas distintas, acaba misturando suas receitas e despesas, dificultando a distribuição de receitas e despesas por CNPJ.

Cenário proposto:

Com o alto custo de transferir a copiadora para outro local, acreditamos que o espaço físico da empresa seja dividido em duas partes. Assim, a copiadora poderá utilizar de seu CNPJ e ter um maior controle de suas receitas e despesas.

Retorno esperado:

Com essa implementação esperamos que o gestor tenha um maior controle de suas receitas e despesas, entregando uma ferramenta para uma futura tomada de decisão, seja essa decisão um investimento, fundo de reserva ou quitação de dívidas.

Dados adicionais

- a) Podem existir duas empresas no mesmo local?

Na receita federal, você pode constituir quantas empresas quiser no mesmo endereço, haverá restrições junto ao estado e prefeitura. Se você criar salas, tipo A e B, possivelmente exigirão croqui e planta do local. Verifique antes de constituir uma empresa.

- b) Duas empresas com o mesmo administrador podem ser optantes pelo Simples?

A empresa não poderá ser optante pelo Simples Nacional desde que, o sócio tenha outra empresa optante do Simples com mais de dez por cento do capital social e a soma da receita bruta ultrapassar os um milhão e duzentos mil. Então nesse caso, se o faturamento de cada uma for em torno de cento e quinze mil não haverá problemas, mas verifique o item A.

Origem do estudo: Fórum Contábeis – Legalização de Empresas

Tópico Dois

Mudança de estratégia -“Criação de missão, visão e valores”

Cenário atual:

Atualmente a empresa não possui missão, visão e valores. Ou seja, essas definições são importantes pois servem como direcionadores para todas as decisões a serem tomadas pelos gestores no dia a dia. Elas servirão como base para definição de comportamentos e devem deixar muito claro qual caminho a ser seguido, e onde a empresa pretende chegar.

Cenário proposto:

Missão: Entregar um produto de alta qualidade e garantindo sempre a excelência nos serviços prestados aos clientes.

Visão: Ser empresa referência no mercado atuante, se tornando líder no segmento.

Valores: Transparência, satisfação do cliente, ética e responsabilidade social.

Retorno esperado:

Com a criação da missão, visão e valores a empresa cria uma identidade única no seu ramo, unificando essas informações com o conceito de liderança, faz com que a empresa cresça e consiga atingir metas e objetivos mais visíveis.

Dados Adicionais:

Segundo o SEBRAE “Estratégia ou Planejamento Estratégico são, praticamente o primeiro passo para uma empresa de sucesso. É este, inclusive, o ponto de partida para que todos os outros planos de uma equipe ou empresa funcionem ou alcancem o objetivo pretendido. Tudo e todos os aspectos de um negócio giram em torno desta definição, que é essencialmente definida pela Missão, Visão e Valores da pequena, média e/ou grande empresa.

Tópico Três

Mudança de estratégia -“Separação de setores”

Cenário atual:

A empresa não possui segmentação de setores, fazendo com que cada colaborador tenha que cumprir mais que uma obrigação, perdendo agilidade e qualidade no processo.

Cenário proposto:

Tendo em vista tornar o processo mais eficaz, a empresa deve criar setores, implementando um planejamento estratégico, separando-a em setores: táticos, estratégicos e operacionais. O que facilitaria as tomadas de decisões.

Retorno esperado:

Com a realização do planejamento estratégico, a empresa aumenta a comunicação interna, fazendo com que todos os colaboradores tenham ciência de seus deveres e metas, visando melhorar o processo e atendimento das necessidades dos clientes.

Dados adicionais:

É comum, especialmente nas pequenas empresas, ocorrer o acúmulo de múltiplas responsabilidades por uma única pessoa. Esta situação acontece em função da inexistência de uma divisão clara de papéis dos colaboradores, provocando reflexos negativos na produtividade da empresa.

A gestão moderna propõe que os cargos e setores de uma empresa não sejam estanques. De maneira geral, espera-se que os colaboradores possam, permanentemente, trocar informações e se ajudarem no desempenho de suas atividades.

O líder moderno se preocupa em elaborar planos de ação para dividir as responsabilidades entre os setores, assim atingir os resultados esperados. Delegar tarefas, por exemplo, é uma decisão que todo dia o líder precisa tomar para distribuir melhor as ações estratégicas da empresa. Dessa forma ameniza os riscos e mantém seus colaboradores atentos aos processos empresariais.

Ao contrário do que muitos pensam, delegar não é mandar nem transferir responsabilidade para outra pessoa. O ato de delegar proporciona uma maior interação com a equipe de trabalho, exigindo um esforço coletivo no alcance das metas organizacionais.

Outro grande benefício da delegação é o aumento da produtividade da eficiência de trabalho, pois as pessoas se sentem corresponsáveis na execução das tarefas e ficam mais dispostas a alcançar bons resultados.

Um método interessante que se pode ser utilizado para facilitar a distribuição de tarefas é a 5W2H. Sua estrutura tenta resolver um determinado problema através da resposta de sete perguntas básicas.

Origem: SEBRAE.

Tópico Quatro**Mudança de estratégia -“Canais de comunicação com cliente”****Cenário atual:**

A empresa utiliza de redes sociais para captação de serviços, porém não há aberturas para avaliações do produto/atendimento, fazendo com que a empresa não consiga um feedback para buscar melhorias dos serviços prestados.

Cenário proposto:

Implementação de uma inteligência artificial, direcionando de forma adequada o atendimento, gerando um número de protocolo para rastreamento de serviços e possíveis feedbacks.

Retorno esperado:

Esperamos que com essa implementação, a empresa tenha um processo melhor definido, conseguindo satisfazer seus clientes.

Dados adicionais

Robô de atendimento no Facebook:

-R\$300,00 para a instalação de robôs. A manutenção é cortesia para quem fechar algum plano de marketing para redes sociais.

-Trabalho com robô de atendimento para fazer o primeiro contato com o cliente e diminuir o tempo de espera. A intenção não é automatizar 100% o atendimento, pois muitas vezes as pessoas querem ter um “diálogo humano” e o robô pode limitar a comunicação nesse sentido. Por isso, só trabalho com a implementação de robôs para fazer o primeiro contato com o cliente trazendo informações como: Endereço, Whatsapp, horário de funcionamento, área de atendimento da empresa.

Tópico Cinco

Mudança de estratégia -“Responsabilidade social”

Cenário atual:

A empresa não tem controle dos resíduos que poderiam ser reaproveitados.

Cenário proposto:

A empresa poderia reutilizar as sobras de papéis, para fazer cadernos para EMEI e EMEF da cidade, sendo sustentável e cumprindo com sua responsabilidade social.

Retorno esperado:

Crescimento da marca, criando um incentivo na educação e se destacando entre os concorrentes.

Dados Adicionais:

Ao contrário do que poderíamos imaginar, os brasileiros dizem estar atentos aos investimentos das empresas em sustentabilidade. A “Pesquisa sobre responsabilidade social corporativa”, produzida pela Nielsen e enviada com exclusividade a *Época Negócios*, apontou que 74% dos brasileiros estão dispostos a comprar produtos de empresas com programas sustentáveis. Estamos atrás da Colômbia (86%) e ao lado da Argentina e Peru, com 74% e 75%, respectivamente.

Reutilização do Papel

A maior parte do papel recolhido para a reciclagem é formada por sobras de papel que não apresentam nada impresso. Essas sobras de papel são denominadas de aparas, e a cor e a textura do papel reciclado dependem dos papéis recolhidos para realização do processo.

Origem: *Época Negócios* e *Mundo Educação*.

GAMIFICAÇÃO

Agora iremos apresentar o modelo de “gamificação” proposto por nós, é um campeonato de basquete, aonde cada bom atendimento do jogador, ele faz uma cesta de três pontos, a cada atendimento regular ele tem um lance livre a seu favor atingindo dois pontos, a cada atendimento ruim o jogador comete uma falta fazendo com que ele perca dois pontos, e a cada não atendimento ele perde um ponto. Ao fim do dia são computados os pontos e o primeiro lugar ganha 5 pontos na tabela geral, o segundo quatro e o terceiro três e o restante não pontua. Mensalmente será entregue a premiação para os três melhores do

mês, o primeiro lugar ganha um prêmio de cem reais, o segundo ganha um prêmio de sessenta reais e o terceiro ganha um prêmio de trinta reais. Ao final de cada ano o jogador que ganhar o campeonato será premiado com mil reais. Com o conhecimento avançado da empresa em que estamos fazendo consultoria:

Componentes	Componentes da organização
Metas	<p>Metas Organizacionais: Melhorar o atendimento</p> <p>Metas da Atividade: Garantir a satisfação no final do atendimento</p> <p>Metas dos Jogadores: Ser o melhor atendente</p>
Regras	<p>Regra de Operação: Atendimento melhorado e assim garantindo a fidelização do cliente</p> <p>Regras Fundamentais: Pontuação Fixa.</p> <p>Regras de comportamento: Colaboradores com a melhor nota no atendimento terão maior pontuação</p> <p>Regra de instrução: Ao término do atendimento, os colaboradores entregaram a ficha de avaliação do atendimento (Ótimo, regular e ruim). Que fica sobre critério do cliente responder ou não</p>
Equilíbrio do Game	<p>Dificuldade: O jogo se equilibra quando um funcionário estiver com cinco atendimentos seguidos com avaliação boa e ele ganha dois lances livres, ou seja, quatro pontos.</p>
Níveis	<p>Nível do Game: Como se trata de um</p>

	<p>campeonato de basquete, o nível do game pode ser alterado de acordo com o feedback dos clientes.</p> <p>Nível dos jogadores: Os jogadores/colaboradores serão nivelados a cada dia e mês, tendo um(a) campeão ao final do ano.</p> <p>Níveis das jogadas: Conforme a pontuação feita na rodada, o jogador subirá ou descerá na tabela de pontos.</p>
Roteiro	<p>Narrativas: Como iremos fazer uma gamificação baseada em jogos de basquete, os competidores irão atender seus clientes baseados em jogadas e assim ganhar pontos de acordo com o atendimento.</p> <p>Heróis da jogada: Em cada mês pode ter um campeão diferente, fazendo com que tenha maior competitividade entre os jogadores.</p>
Feedback	<p>Feedback do game: Possibilitará a organização de um feedback mensal de como está o nível de atendimento;</p> <p>Feedback dos jogadores: O jogador receberá uma orientação conforme sua pontuação, todo fim de mês juntamente com a premiação.</p>

Resumo do Jogo: Após realizar o atendimento, o funcionário deverá solicitar ao cliente o preenchimento do formulário de atendimento que ficará ao seu critério ser respondido ou não.

Pontuação:

1. Preenchimento do Formulário: 1 ponto
2. Não preenchimento do formulário: -1 ponto (o controle do não preenchimento será realizado pelos outros colaboradores da empresa gerando assim competitividade entre eles).
3. Avaliação nível bom: 3 pontos
4. Avaliação nível regular: 2 pontos
5. Avaliação nível ruim: -1 ponto

A apuração será realizada semanalmente, o resultado ea premiação serão feitos mensalmente, os jogadores subirão de nível e terão um tipo de bonificação a cada fechamento, que fica a critério do proprietário, e no fechamento anual quem obtiver maior quantidade de níveis acumulados ganhará uma bonificação salarial extra.

Conclusão

Com a Gamificação proposta, esperamos que a empresa fizesse bom uso dessa proposta e um ótimo retorno em suas vendas/serviços e que consiga melhorar com o tempo, criando estratégias para melhorias em seus setores proposto na inteligência e assim ter mais auxílio em criar seu Planejamento Estratégico e tenha melhores tomadas de decisão para sobrevivência de sua empresa.

Com isso, abordamos todos os tópicos chave que a empresa esta passando por dificuldades e propomos ideias que ajudam o Gestor/Dono Vitor para uma melhor tomada de decisão em sua empresa.

Referencias Bibliográficas

Sites para o projeto de pesquisa:

FORUM CONTABEIS. Legalização de Empresas. Disponível em: <<https://www.contabeis.com.br/forum/legalizacao-de-empresas/173975/duas-lojas-com-nomes-diferentes-mesmo-cnpj/>> Acesso em: 6 out. 2019.

SEBRAE. Ferramenta Missão, Visão e Valores. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Missao-Visao-Valores.PDF> Acesso em: 6 out. 2019.

SEBRAE. Recursos Humanos, como organizar sua empresa em setores. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/como-organizar-a-empresa-dividindo-responsabilidades_a1de080a3e107410VgnVCM1000003b74010aRCRD> Acesso em: 6 out. 2019.

EPOCA NEGOCIOS. Sustentabilidade do papel reciclável no Brasil. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/>> Acesso em: 6 out. 2019.

MUNDO EDUCAÇÃO. Reutilização do papel reciclável no Brasil. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/quimica/reciclagem-papel.htm> > Acesso em: 6 out. 2019.