

## **3 GERENCIAMENTO DO PROCESSO PRODUTIVO/OPERACIONAL**

### **3.1 ESTRUTURA DA OPERAÇÃO**

#### **3.1 Estrutura das Operações**

A operação da GoBeauty Cosméticos ficará distribuída e controlada através dos fluxos abaixo definidos:

- a) Compras;
- b) Estocagem/Armazenamento;
- c) Administrativo;
- d) Vendas,

##### **3.1.1 Fluxo de Compras**

A etapa de compra para uma empresa de varejo é primordial, pois é onde toda a cadeia de produtos se inicia, além do que, para uma venda mais assertiva que permita a saudabilidade do negócio é necessária uma compra bem administrada e inteligente, respeitando os mark-ups estabelecidos e acompanhando de perto os índices de ruptura de gôndola, uma vez que, para uma experiência minimamente agradável no varejo, o cliente precisa encontrar aquilo que procura.

Diante deste cenário buscamos uma opção de sistema que fornecesse boas condições para controle da cadeia de suprimentos e, a partir disto, estabelecemos o fluxo de compra que se inicia com o levantamento da demanda. O levantamento da demanda de compras é feito através do sistema que, de acordo com os parâmetros de dias de estocagem por curva estabelecidos e os

filtros de produto, marca, grupo ou família, fornecerá a demanda necessária, gerando automaticamente uma sugestão de pedido.

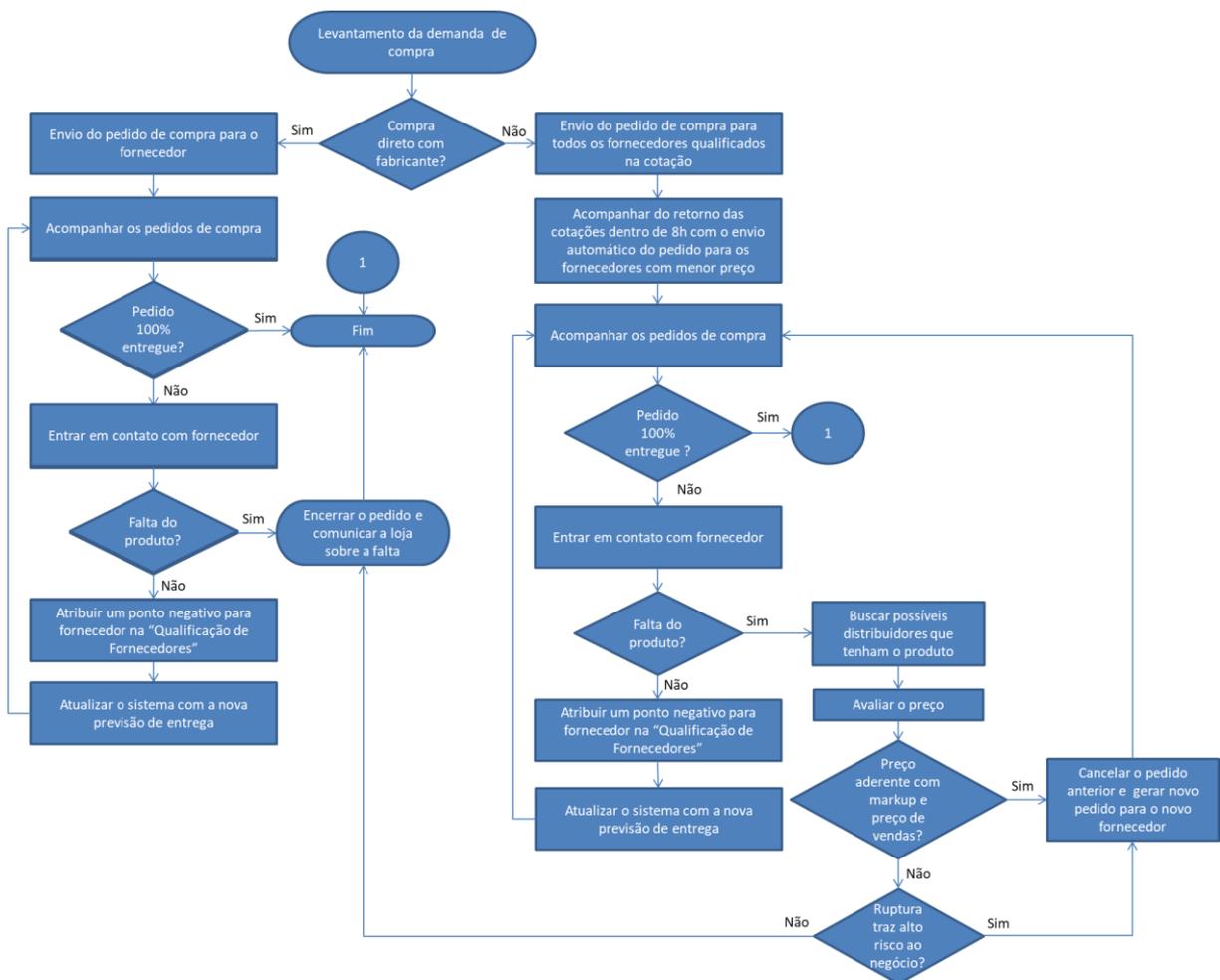
Se os produtos forem de compra direta com o fabricante ou distribuidor exclusivo, basta que o gestor de compras envie a sugestão de compras gerada para o fornecedor, onde será considerado o valor do último custo registrado no sistema e aguarde o retorno do fornecedor. Com retorno positivo, o gestor deve processar o pedido de compras no sistema e acompanhá-lo até o recebimento, seguindo o processo apresentado no fluxograma de compras, na Figura 42. No caso do não recebimento do pedido ou entrega parcial, o gestor de compras é responsável por entrar em contato com o fornecedor e entender o motivo de não ter enviado o pedido dentro do prazo ou de ter realizado entrega de parte dos produtos. Se o fornecedor informar que o motivo foi um erro operacional e informar uma nova data para entrega, o gestor deve alterar a data de entrega do pedido e atribuir um ponto negativo a este fornecedor no controle de “Qualificação de Fornecedores” para que seja possível acompanhar a qualidade de atendimento dos fornecedores e colocá-los em um ranking para que seja possível selecionar e dar preferência para aqueles que cumprem os prazos, preços e quantidades de acordo com pedido. Se o motivo informado pelo fornecedor for a falta do(s) produto(s), se tratando de uma compra direta com fabricante ou distribuidor exclusivo, não será possível buscar outra opção para compra, sendo assim, o gestor informará o gerente da loja que o produto está em falta podendo ocorrer ruptura de gondola.

Se os produtos forem de compra com distribuidores diversos a sugestão de compra gerada pelo sistema será enviada para todos os distribuidores e estes retornarão com os preços. O sistema possui uma inteligência que seleciona os melhores preços e envia os pedidos automaticamente para os fornecedores com o melhor preço, gerando diversos pedidos para aquele grupo de produtos de acordo com cada fornecedor. Da mesma forma o gestor deve acompanhar o pedido até o recebimento, seguindo o mesmo fluxo para os produtos de compra direta, com a importante diferença quando o fornecedor informar a falha na entrega devido a falta do produto. Neste caso o gestor deverá entrar em contato com demais fornecedores para buscar o produto e avaliar o preço que, eventualmente, pode estar acima do esperado exigindo que gestor analise o impacto causado pela redução mark-up ou da ruptura de gondola. Em se

tratando de um produto com uma margem de contribuição muito elevada e/ou de alto giro (curvas A e B), o gestor deverá optar por comprar o item mesmo com mark-up abaixo da política, uma vez que a ruptura de gondola trará um impacto muito negativo. Caso o produto seja de baixo giro (curvas C, D e E) e/ou com margem de contribuição muito baixa a orientação é que o gestor não efetue a compra, aguardando a normalização do mesmo na distribuidora com os melhores preços.

Para facilitar o entendimento e visualização do processo de uma forma geral, abaixo representado pela Figura 42, temos o fluxograma de compras.

**Figura 42– Fluxograma de Compras**



Fonte: Autoria do grupo

### 3.1.2 Fluxo de Estocagem/Armazenamento

A estocagem e exposição dos produtos é um outro ponto essencial para uma empresa do varejo, e deve-se ter ainda mais controle e agilidade no processo quando se opta por não possuir estoque de emergência, trabalhando com todo o seu estoque exposto nas gondolas, disponível para consumo do cliente. Nós da GoBeauty Cosméticos entendemos que produto em estoque, sem estar disponível para o cliente oferece um risco operacional de atraso na reposição gerando uma perda de venda que não pode ser controlada, uma vez que a informação que o sistema não poderá contabilizar como ruptura se o produto está em estoque, gerando um resultado falso negativo com relação a ruptura.

Para garantir essa agilidade e organização no processo de recebimento, estocagem e exposição dos produtos, criamos um fluxo que está representado na Figura 43. Uma etapa muito importante e característica para GoBeauty Cosméticos, que deve ser destacada é o processo de vínculo do produto com a etiqueta RFID (do inglês "*Radio Frequency Identification*") e a aplicação do mesmo em todos os produtos recebidos antes de sua exposição.

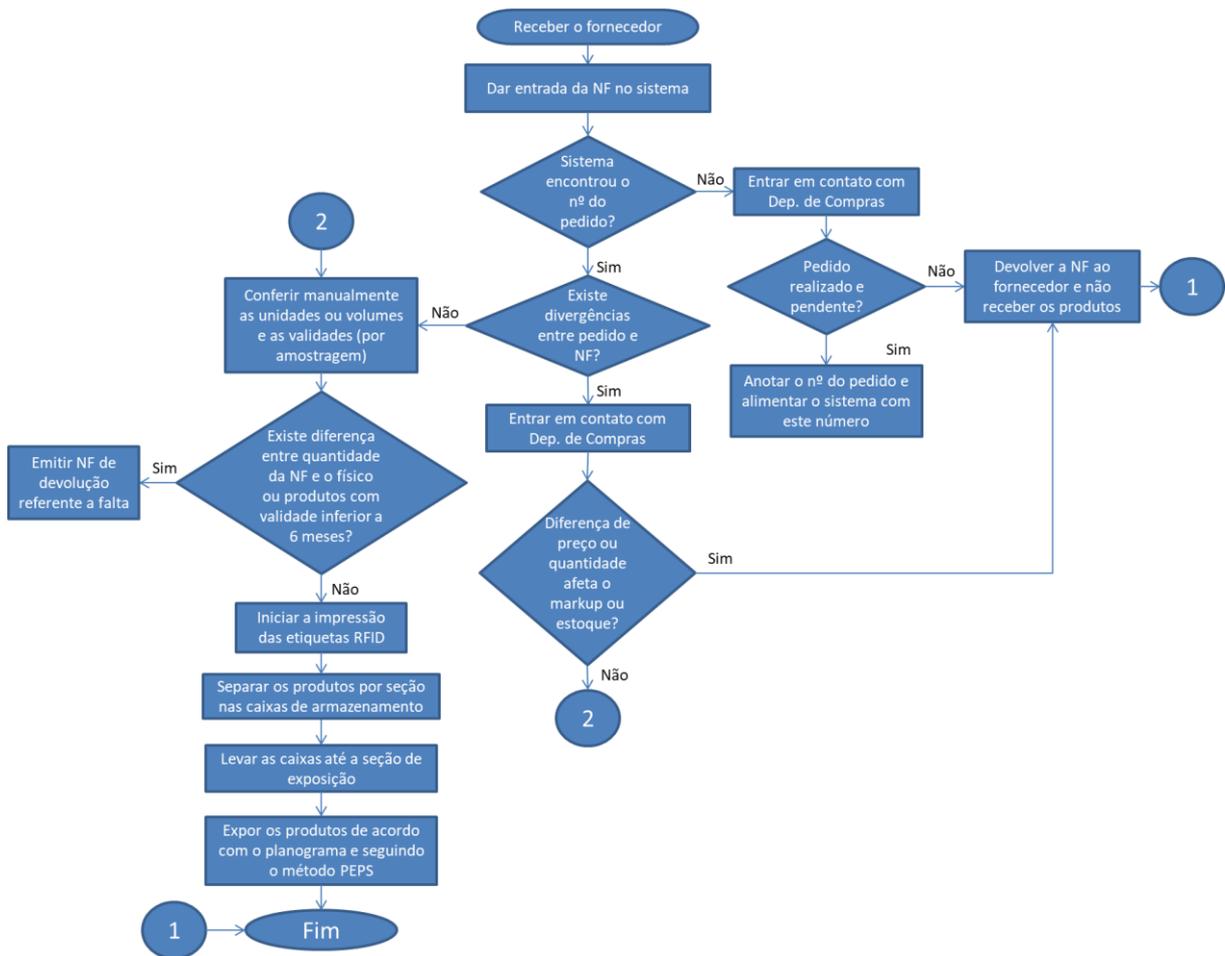
O processo de armazenamento se inicia no recebimento da mercadoria que está diretamente interligado ao fluxo de compras, visto que no momento do recebimento da mercadoria, com sua respectiva Nota Fiscal Eletrônica e Arquivo XML é que o sistema compara com todos os pedidos gerados para validação. Desta forma, é crucial que o Arquivo XML contenha o número do pedido e, caso o sistema não encontre este número, o responsável pelo recebimento deve entrar em contato com o gestor de compras para que ele possa avaliar se existe realmente um pedido pendente para aquela entrega. Caso positivo, o gestor de compras informará ao responsável pelo recebimento o número do pedido. Caso negativo, dará a orientação de devolver a mercadoria.

O sistema irá comparar o pedido com o Arquivo XML e, caso encontre divergências, apresentará na tela. O responsável pelo recebimento deverá entrar em contato com o gestor de compras novamente para que o mesmo possa avaliar se a diferença de preço ou quantidade é significativa a ponto de afetar o mark-up ou o estoque. Após esta análise o gestor de compras orientará o responsável a receber ou devolver a mercadoria.

Conforme apresentado o fluxograma, uma vez recebido o pedido o responsável deverá conferir as quantidades dos produtos fisicamente para validar se esta quantidade está de acordo com a informação da nota fiscal, além de conferir, por amostragem a validade dos produtos. Caso encontre divergência na quantidade ou produtos com validade inferior a 6 meses deverá executar o processo de emissão de Nota Fiscal de devolução, para acertar a quantidade recebida com a quantidade presente na nota fiscal ou para devolver ao fornecedor os produtos com validade inferior a 6 meses. Feito todo o processo de verificação descrito, o responsável pelo recebimento está autorizado a processar o recebimento e liberar o fornecedor, iniciando o processo interno.

Após a finalização do recebimento o sistema vincula todos os produtos que constam no Arquivo XML, criando uma nova identidade para cada item. Na sequência, a impressora de etiquetas RFID realiza a impressão das etiquetas para cada produto e o responsável pelo recebimento, por sua vez, deve etiquetar todos os produtos, sem exceção. Após este processo de identificação de cada item, o recebedor deve separar os produtos em caixas de armazenamento de acordo com as seções e, em seguida, levar as caixas de armazenamento até a seção de destino para então realizar a reposição dos produtos nas gondolas. É importante ressaltar que todo processo de recebimento/estocagem ficará sob responsabilidade do repositor, desde o recebimento da mercadoria até a devida reposição nas gondolas, sempre sob a supervisão do gerente de loja.

### **Figura 43 – Fluxograma de Recebimento/Estocagem**



Fonte: Autoria do grupo

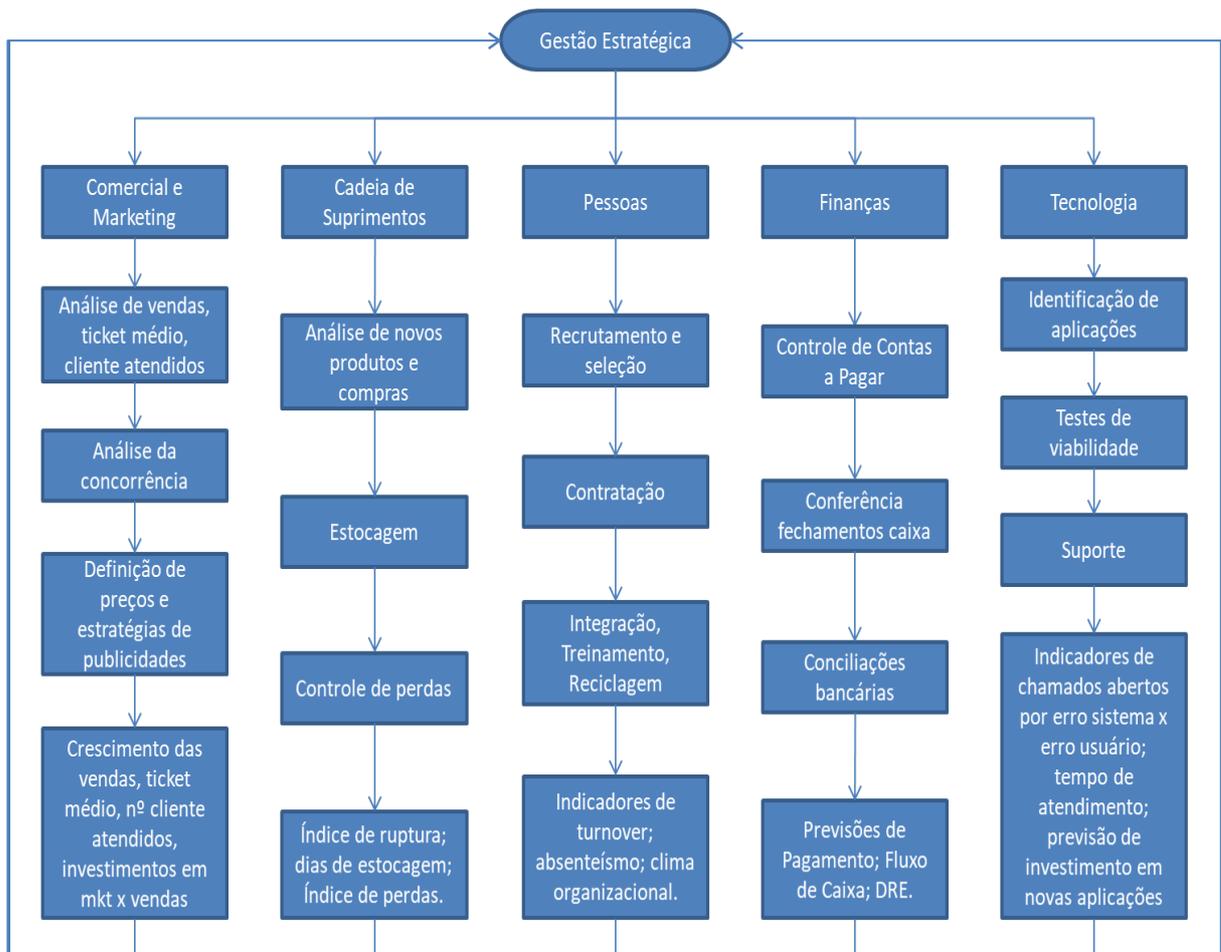
### 3.1.3 Fluxo Administrativo

O processo administrativo da GoBeauty Cosméticos será dividido em cinco grandes áreas para que seja possível o controle completo de todos os processos, desde a compra até a venda passando pela gestão financeira, de pessoas e de tecnologia. Estas áreas serão gerenciadas por gestores responsáveis, podendo haver mais de uma área gerenciada por um mesmo gestor. Todo controle administrativo será feito através do ERP (do inglês *Enterprise Resource Planning*), o qual será utilizado para integrar os processos de negócio nas áreas de finanças e contabilidade, vendas e marketing, além de recursos humanos em um único sistema de software, contendo um conjunto de

módulos integrados e um banco de dados central. O banco de dados permite que os dados sejam compartilhados pelos diferentes processos de negócios e áreas funcionais de toda a empresa. A partir dos dados gerados e integralizados pelo sistema, os gestores serão responsáveis por emitir indicadores mensais, os quais foram definidos para cada área administrativa, devendo apresentá-los mensalmente aos sócios da GoBeauty Cosméticos para que se possa acompanhar o andamento do negócio de uma forma macro, apenas através dos resultados, sem a necessidade de envolvimento na operação.

Através da representação em fluxograma, apresentado abaixo na Figura 44, é possível identificar as cinco grandes áreas administrativas da GoBeauty Cosméticos e quais as suas responsabilidades operacionais e também estratégicas.

#### **Figura 44 – Fluxograma Administrativo**



Fonte: Autoria do grupo

### 3.1.4 Fluxo de Vendas

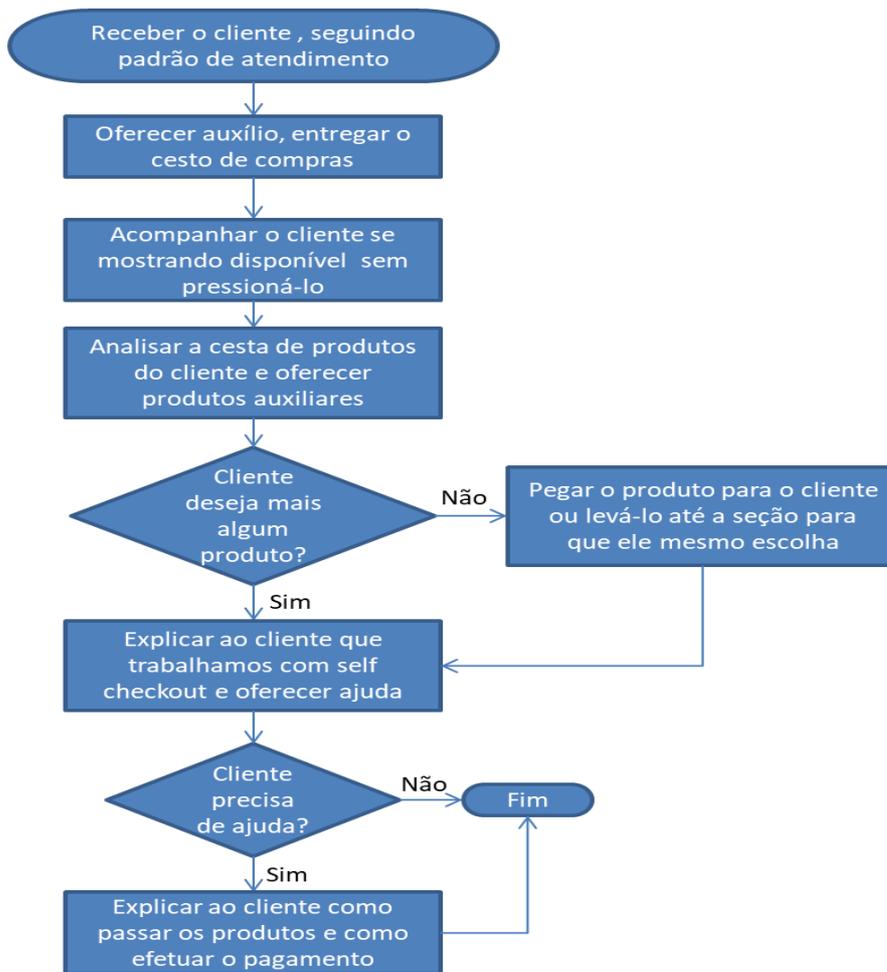
O processo de venda da GoBeauty Cosméticos não se difere muito dos processos comuns que identificamos nas empresas de varejo, uma vez que o grande diferencial da empresa está na finalização da venda, com o *self check-out*. Apesar disso, não apenas pela tecnologia do *self check-out* queremos ser vistos com referência, mas também pelo diferencial na execução do processo de venda. Para garantir essa execução do processo de uma forma padronizada e de acordo com a política da empresa estabelecemos um fluxo venda/atendimento simples, prático que permita que o cliente se sinta à vontade para circular no meio de loja e também acolhido, com a percepção de que a

qualquer momento ou necessidade, teremos alguém disponível para ajuda-lo, atende-lo ou acompanha-lo.

Para que este processo ocorra, assim como os demais, além da descrição do mesmo e a importância de se definir algo prático e funcional é crucial o treinamento das equipes, a fim de que todos entendam os motivos de executar os processos da forma como estão descritos, sem considera-los apenas uma burocracia desnecessária. Essa questão dos treinamentos abordaremos com profundidade no capítulo 4, pois tratamos de uma forma muito séria e essencial para que as operações aconteçam, ao menos, similar ao planejado.

Abaixo, na Figura 45 está definido o fluxo de vendas que, basicamente, consiste em receber o cliente conforme o treinamento de padrão de atendimento, oferecer auxílio e se colocar à disposição, deixando o cliente livre para fazer suas compras e ciente de que se está disponível para uma eventual dúvida ou necessidade. Os vendedores também devem estar atentos para as cestas de compras dos clientes e, conforme as orientações passadas em treinamento, devem oferecer produtos associados àqueles que o cliente está levando. Quando o cliente finalizar a sua compra o vendedor deve estar atento e explicar ao cliente que trabalhamos com self *check-out*, oferecendo auxílio.

**Figura 45– Fluxograma de Vendas**



Fonte: Autor do documento

### 3.1.5 Fachada e Localização

Para a escolha do local de abertura da loja GoBeauty Cosméticos, foi realizada uma análise do público-alvo A e B e levantamento dos diferenciais do negócio. A loja está localizada na Avenida Cotovia Nº 328, Moema, um charmoso bairro de São Paulo. Para tomada de decisão foi analisado os seguintes critérios:

- Localização.
- Valor do aluguel.
- Tamanho do imóvel.
- Público da região.
- Concentração de empresas na região, estabelecimentos comerciais, condomínios residenciais, bares e restaurantes.

- Tamanho do imóvel.
- Ambiente arejado e ensolarado.
- Estacionamentos com ampla quantidade de vagas.

**Figura 46 – Fachada da loja atual**



Fonte: A autoria do grupo

**Figura 47 – Fachada da loja atual**



Fonte: A autoria do grupo



Fonte: Prefeitura Municipal de São Paulo

Para abertura da loja com toda a estrutura necessária para operação se fará necessário adquirir mobiliários, máquinas e equipamentos que irão compor o ponto de venda e torná-lo apto para atender a demanda de venda e também a demanda administrativa.

Para tornar mais assertiva a identificação da estrutura necessária para operação, optamos pela divisão de toda loja em setores, entendendo a necessidade de cada setor, mitigando o risco de não mapeamento de algum material indispensável, o que resultaria em retrabalho de cotação e aquisição destes itens.

A loja foi dividida nos seguintes setores:

- Sala do Gerente Administrativo;
- Sala do Auxiliar Administrativo e Analista de TI;
- Sala do Gerente de Operação;
- Banheiro exclusivo colaboradores;
- Copa;
- PDV;
- Banheiro PDV.

Para cada setor foi mapeado os itens necessários conforme descrito no Quadro 20, abaixo.

**Quadro 20 – Itens estrutura inicial por setor da loja**

Setor	Item	Quantidade
Sala do Gerente Administrativo	Mesa de escritório	1
	Cadeira	3
	Notebook	1
	Telefone Fixo	1
	Impressora multifuncional	1
	Armário para arquivos	1
	Máquina de somar	1
	Lixeira pequena escritório	1

Sala do Auxiliar Administrativo e Analista de TI	Mesa de escritório	2
	Cadeira	2
	Notebook	2
	Telefone Fixo	1
	Impressora multifuncional	1
TI	Armário para arquivos	1
	Lixeira pequena escritório	2
Sala do Gerente de Loja	Mesa de escritório	1
	Cadeira	3
	Computador	1
	Telefone Fixo	1
	Impressora multifuncional	1
	Cofre	1
	Lixeira pequena escritório	1
Banheiro exclusivo colaboradores (piso superior)	Armários para vestiário	1
	Dispenser de sabonete	1
	Porta papel toalha	1
	Porta papel higiênico	1
	Espelho	1
	Lixeira pequena banheiro	1
	Lixeira média banheiro	1
Copa	Mesa de refeição	1
	Cadeira	6
	Geladeira	1
	Microondas	1
	Cafeteira elétrica	1
	Filtro de água	1
	Porta papel toalha	1
	Armário simples	1
	Lixeira coleta seletiva	1

	Mobiliário de exposição (gondolas, balcões, prateleiras)	1
	Checkout completo	2
	Antenas de ativação e reconhecimento RFID	3
	Impressora de etiquetas RFID	1
(continuação)		
PDV	Antenas antifurto	2
	SAT	1
	Impressora de Cupom Fiscal	2
	Ar condicionado	4
	Computador	3
	Impressora multifuncional	1
	Rack para servidor	1
	Câmeras de segurança	30
	Telefone sem fio	1
	Smartphone	1
	Cestos para compras	40
	Carinhos para compras	20
	Caixa de armazenamento/organização	25
	Televisor LED 50"	1
	Máquina de café expresso	1
	Poltrona	4
	Mesa de centro	1
	Filtro de água	1
Porta revistas	1	
Banheiro PDV	Dispenser de sabonete	1
	Porta papel toalha	1
	Porta papel higiênico	1
	Espelho	1
	Lixeira pequena banheiro	1

	Lixeira média banheiro	1
--	------------------------	---

Fonte: Autoria do grupo

No ponto comercial escolhido temos apenas a estrutura de ar-condicionado com todas as máquinas em perfeito estado de funcionamento, portanto este item não entrou nas cotações da estrutura de PDV. Na Tabela 1, abaixo está listado todos os itens necessários para o início das atividades, bem como o melhor custo encontrado através das cotações realizados e seus respectivos fornecedores.

**Tabela 1 – Orçamento itens estrutura inicial**

ITEM	QNT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	FOTO ILUSTRATIVA	FORNECEDOR
Mobiliário de exposição (gondolas, balcões, prateleiras)	1	R\$ 147.165,83	R\$ 147.165,83		Montafarma
Checkout completo	2	R\$ 18.100,00	R\$ 36.200,00		VIP-Systems
Antenas de ativação e reconhecimento RFID	3	R\$ 1.075,00	R\$ 3.225,00		VIP-Systems
Impressora de etiquetas RFID	1	R\$ 2.200,00	R\$ 2.200,00		VIP-Systems
Antenas antifurto	2	R\$ 375,00	R\$ 750,00		VIP-Systems

SAT	1	R\$ 760,00	R\$ 760,00		Mervale
-----	---	------------	------------	--	---------

(continuação)

Impressora de Cupom Fiscal	2	R\$ 705,00	R\$ 1.410,00		Automatizand o
Computador (Monitor, CPU, teclado e mouse)	4	R\$ 1.490,00	R\$ 5.960,00		Carrefour
Leitor de código de barras	3	R\$ 150,00	R\$ 450,00		Automatizand o
Notebook	3	R\$ 2.459,99	R\$ 7.379,97		Americanas
Impressora Multifuncio nal	4	R\$ 549,00	R\$ 2.196,00		Carrefour

Câmera de segurança	20	R\$ 70,00	R\$ 1.400,00		Amazon
Rack para servidor	1	R\$ 386,00	R\$ 386,00		Mercado Livre

(continuação)

Telefone sem Fio	4	R\$ 79,90	R\$ 319,60		Casas Bahia
Televisor LED 50"	1	R\$ 1.994,05	R\$ 1.994,05		Magzine Luiza
Smartphone	1	R\$ 499,00	R\$ 499,00		Casas Bahia
Calculadora de mesa com visor	1	R\$ 299,90	R\$ 299,90		Americanas
Cofre	1	R\$ 332,89	R\$ 332,89		Americanas

Cestos para compra	40	R\$ 17,53	R\$ 701,00		Semaza
Carrinho para compra	20	R\$ 396,51	R\$ 7.930,20		Proplast

(continuação)

Caixa de armazenamento	25	R\$ 70,13	R\$ 1.753,25		Maxicaixa
Mesa de escritório	4	R\$ 170,99	R\$ 683,96		Mobly
Cadeiras de escritório	8	R\$ 265,00	R\$ 2.120,00		Americanas
Armário para arquivo	2	R\$ 569,00	R\$ 1.138,00		Kalunga
Armário para vestiário	1	R\$ 420,30	R\$ 420,30		Americanas

Filtro de água	2	R\$ 576,51	R\$ 1.153,02		Magazine Luiza
Máquina de café expresso	1	R\$ 249,00	R\$ 249,00		Nespresso

(continuação)

Cafeteira elétrica	1	R\$ 113,90	R\$ 113,90		Casas Bahia
Microondas	1	R\$ 289,00	R\$ 289,00		Ponto Frio
Geladeira	1	R\$ 1.329,05	R\$ 1.329,05		Casas Bahia
Armário simples	1	R\$ 226,10	R\$ 226,10		Marabraz
Mesa de refeição com cadeira	1	R\$ 399,00	R\$ 399,00		Mercado Livre

Lixeira pequena escritório	4	R\$ 35,00	R\$ 140,00		Tok e Stok
Lixeira pequena banheiro	2	R\$ 59,90	R\$ 119,80		Carrefour
Lixeira média banheiro	2	R\$ 148,99	R\$ 297,98		Americanas
Lixeira coleta seletiva	1	R\$ 219,90	R\$ 219,90		Tok e Stok
Espelho	2	R\$ 115,89	R\$ 231,78		Mobly
Dispenser de sabonete	2	R\$ 53,90	R\$ 107,80		C&C
Porta papel toalha	2	R\$ 25,90	R\$ 51,80		Americanas
Porta papel higiênico	2	R\$ 18,93	R\$ 37,86		Americanas

Poltrona	4	R\$ 178,00	R\$ 712,00		Mercado Livre
Mesa de centro	1	R\$ 60,00	R\$ 60,00		Magazine Luiza

(continuação)

Porta revistas	1	R\$ 115,00	R\$ 115,00		Mercado Livre
Uniforme (camisa gerente)	3	R\$ 50,00	R\$ 150,00		7point
Uniforme (jaleco vendedores e repositores)	24	R\$ 35,00	R\$ 840,00		7point
Uniforme (calças)	27	R\$ 30,00	R\$ 810,00		7point

Fonte: Autoria do grupo

### 3.1.6 Itens e Preço de Compra do Estoque Inicial

Para o início das atividades da GoBeauty Cosméticos, será necessário adquirir os produtos para venda. Além disso, precisaremos de materiais de limpeza e de escritório também.

Todos os produtos estão listados no Quadro 21, com informação de categoria, família, produto utilizado como representante da família, quantidade de SKUs na família, quantidade por produto, valor de custo unitário, estoque estimado em unidades, estoque estimado em valor, foto ilustrativa do produto e o fornecedor. Lembrando que o valor do estoque foi baseado em uma média de todos os produtos que estarão no estoque.

**Quadro 21 – Lista dos itens para estoque inicial**

CATEGORIA	FAMÍLIA	PRODUTO	VALOR UNITÁRIO	ESTOQUE ESTIMADO (UN)	ESTOQUE ESTIMADO (VALOR TOTAL)	FOTO ILUSTRATIVA	FORNECEDOR
Cabelos	Kits de Tratamento	Kit Jacques Janine Pós coloração	R\$ 61,80	1890	R\$ 26.815,38		Jacques Janine
Cabelos	Shampoo	Shampoo Joico	R\$ 74,90	5076	R\$ 29.878,62		Joico
Cabelos	Condicionador	Condicionador Joico	R\$ 80,90	4620	R\$ 23.100,03		Joico

<b>Cabelos</b>	<b>Tratamento</b>	Máscara Kérastase	R\$ 164,14	3924	R\$ 25.846,45		Kérastase
<b>Cabelos</b>	<b>Leave-in e Creme para Pentear</b>	Leave-in N.P.P.E.	R\$ 85,74	876	R\$ 4.800,40		N.P.P.E
<b>Cabelos</b>	<b>Finalizado r</b>	Óleo capilar nutritivo para cabelos Kérastase	R\$ 102,54	426	R\$ 2.392,08		125,34
<b>Cabelos</b>	<b>Modelador</b>	Ativador de cachos MAB	R\$ 68,34	333	R\$ 1.434,83		MAB
<b>Cabelos</b>	<b>Escova Progressiva</b>	Kit Alisamento Richée	R\$ 83,88	159	R\$ 5.870,33		Richée
<b>Cabelos</b>	<b>Acessórios</b>	Escova Raquete Océane	R\$ 31,74	690	R\$ 2.221,32		Océane

continuação

<b>Cabelos</b>	<b>Aparelhos Elétricos</b>	Chapinha/ Prancha de Cabelo Taiff Diamante Cerâmica	R\$ 188,94	120	R\$ 6.611,47		Taiff
----------------	--------------------------------	--	---------------	-----	-----------------	---	-------

<b>Cabelos</b>	<b>Coloração</b>	Tonalizante temporário L'Oréal	R\$ 59,90	678	R\$ 6.707,34		L'Oréal
<b>Perfumes</b>	<b>Kits para Presente</b>	Conjunto com Good Girl Légère Carolina Herrer	R\$ 299,40	184	R\$ 18.593,71		Carolina Herrer
<b>Perfumes</b>	<b>Perfumes Femininos</b>	Perfume La Vie Est Belle Lancôme	R\$ 329,34	386	R\$ 29.796,53		Lancôme
<b>Perfumes</b>	<b>Perfumes Masculino</b>	Perfume Polo Red Extreme Ralph Lauren	R\$ 341,34	348	R\$ 27.841,99		Polo
<b>Perfumes</b>	<b>Perfumes Unisex</b>	Perfume CK One Sumer	R\$ 173,40	78	R\$ 5.072,21		CK
<b>Perfumes</b>	<b>Perfumes Infantil</b>	Spray Corporal Angel Cat Sugar Melon	R\$ 17,94	10	R\$ 151,38		Angel Cat
<b>Maquiagem</b>	<b>Kit de Maquiagem</b>	Conjunto de maquiagem Joli Joli	R\$ 77,34	234	R\$ 6.057,83		Joli Joli

<b>Maquiagem</b>	<b>Paleta</b>	Paleta sombra matte Shiseido	R\$ 119,34	387	R\$ 3.824,01		Eye Palette
<b>Maquiagem</b>	<b>Rosto</b>	Base líquida matte M·A·C	R\$ 95,34	1974	R\$ 33.604,74		M·A·C

continuação

<b>Maquiagem</b>	<b>Olhos e Sobrancelhas</b>	Delineador líquido preto M·A·C	R\$ 49,20	2610	R\$ 10.159,75		M·A·C
<b>Maquiagem</b>	<b>Boca</b>	Batom com acabament o matte M·A·C	R\$ 49,80	9072	R\$ 45.744,53		M·A·C
<b>Maquiagem</b>	<b>Corpo</b>	Glitter com alto brilho M·A·C	R\$ 66,00	24	R\$ 313,31		M·A·C
<b>Maquiagem</b>	<b>Pincéis de Maquiagem</b>	Pincel para pó Klass Vough Onix	R\$ 27,54	555	R\$ 2.941,54		Klass Vough
<b>Maquiagem</b>	<b>Unhas</b>	Esmalte de unha Makiê	R\$ 13,74	3728	R\$ 12.914,59		Makiê
<b>Maquiagem</b>	<b>Acessórios</b>	Esponja para	R\$ 27,54	738	R\$ 2.255,19		Océane

		maquiagem Océane					
<b>Maquiagem</b>	<b>Maleta de Maquiagem</b>	Maleta de maquiagem Markwins	R\$ 92,94	10	R\$ 496,35		Markwins
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Kits de Tratamento</b>	Kit L'Oréal Paris Anti-Idade	R\$ 40,08	194	R\$ 2.975,00		L'Oréal
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Rosto</b>	Avène Eau Thermale - Água Termal	R\$ 51,54	249	R\$ 9.562,00		Avène
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Olhos</b>	Neutrogena Hydro Boost Gel-Cream	R\$ 37,14	18	R\$ 501,00		Neutrogena

continuação)

<b>Cuidados para pele</b>	<b>Lábios</b>	Hidratante labial Granado	R\$ 13,14	42	R\$ 310,00		Granado
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Corpo</b>	Óleo restaurador Bio-Oil	R\$ 29,34	450	R\$ 5.938,00		Bio-Oil
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Mãos de Pés</b>	Senscience Hand-Creme Hidratante para as Mãos	R\$ 19,14	300	R\$ 2.690,00		Senscience

<b>Cuidados para pele</b>	<b>Mamãe e Bebê</b>	Loção antiestria Palmer's	R\$ 47,34	84	R\$ 1.757,00		Palmer's
<b>Cuidados para pele</b>	<b>Acessórios</b>	Aparador de pelos Klass Vough	R\$ 29,94	87	R\$ 1.145,00		Klass Vough
<b>Homem</b>	<b>Kits de Tratamento</b>	Kit Barba de Respeito Blend Capilar	R\$ 78,48	42	R\$ 1.589,00		Blend Capilar
<b>Homem</b>	<b>Shampoo</b>	Shampoo Che Figo Totale 4 em 1	R\$ 26,34	312	R\$ 1.688,00		Che Figo
<b>Homem</b>	<b>Finalizador</b>	Base finalizador a para unhas Top Coat Matt Alessandro	R\$ 26,34	150	R\$ 889,00		Alessandro International
<b>Homem</b>	<b>Tratamento</b>	Shampoo Esfoliante Men Black Jack Felps	R\$ 18,54	12	R\$ 172,00		Felps Men

continuação

<b>Homem</b>	<b>Modelador</b>	Fibra Modeladora Che Figo	R\$ 17,94	192	R\$ 807,00		Che Figo
--------------	------------------	---------------------------	-----------	-----	------------	---	----------

<b>Homem</b>	<b>Acessórios</b>	Pente Large Wood	R\$ 21,54	117	R\$ 387,00		Barba de Respeito
<b>Homem</b>	<b>Coloração</b>	Coloração L'Oréal Professionnel Homme Cover	R\$ 19,74	6	R\$ 67,00		L'Oréal
<b>Homem</b>	<b>Kits de Tratamento (Corpo e Banho)</b>	Kit Dr. Jones The Everyday Box	R\$ 65,94	336	R\$ 4.271,00		Dr. Jones
<b>Homem</b>	<b>Cuidados Pós-Banho</b>	Original Piment Body Spray	R\$ 17,34	126	R\$ 1.170,00		Piment
<b>Homem</b>	<b>Acessórios</b>	Nécessaire masculino Barba de respeito cor chumbo	R\$ 48,54	81	R\$ 982,00		Barba de Respeito
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Kits de Tratamentos</b>	Kit Hidratante e Gel de banho Ananas e Flor de Ipê Santapele	R\$ 55,08	252	R\$ 4.225,00		Santapele
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Cuidados para Banho</b>	Santapele Açai e Flor de Vitória-Régia	R\$ 46,74	483	R\$ 3.073,00		Santapele

		Sabonete Líquido					
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Cuidados Pós-Banho</b>	Spray corporal Orgânica	R\$ 17,94	276	R\$ 1.548,00		Orgânica

ontinuação)

<b>Corpo e Banho</b>	<b>Hidratante</b>	Creme para corpo Happy Gelato Clinique	R\$ 89,40	792	R\$ 8.573,00		Clinique
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Protetor Solar e Bronzeamento</b>	Protetor Shiseido FPS30	R\$ 161,34	372	R\$ 5.525,00		Shiseido
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Depilação</b>	Creme depilatório Veet Naturals Caméliaé	R\$ 16,14	129	R\$ 1.326,00		Veet
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Coletor Menstrual</b>	Kit coletor menstrual tipo Violeta Cup	R\$ 34,14	12	R\$ 374,00		Violetcup
<b>Corpo e Banho</b>	<b>Acessórios</b>	Toalha de limpeza Océane Konjac	R\$ 17,94	207	R\$ 737,00		Océane

<b>Material de limpeza</b>	<b>Vassoura</b>	Vassoura nova original cabo de metal	R\$ 12,49	2	R\$ 24,98		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Rodo</b>	Rodo plástico duplo	R\$ 7,27	2	R\$ 14,54		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Álcool</b>	Álcool etílico Adata	R\$ 5,90	3	R\$ 17,70		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Desinfetante</b>	Desinfetante Multiuso Sanapy	R\$ 7,42	1	R\$ 7,42		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Água sanitária</b>	Água sanitária cloro ativo Sanapy	R\$ 8,98	1	R\$ 8,98		Gimba

continuação

<b>Material de limpeza</b>	<b>Limpador Multiuso</b>	Limpador multiuso Veja	R\$ 4,41	3	R\$ 13,23		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Sabão em pó</b>	Sabão em pó Flash Ravena	R\$ 3,65	1	R\$ 3,65		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Detergente</b>	Detergente Líquido Neutro Ypê	R\$ 1,90	4	R\$ 7,60		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Esponja</b>	Esponja Dupla Face	R\$ 2,90	2	R\$ 5,80		Gimba

		Leve Tinindo					
<b>Material de limpeza</b>	<b>Flanela</b>	Flanela de Algodão Amarela Sacaria Ouro	R\$ 1,00	10	R\$ 10,00		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Espanador</b>	Espanador de Nylon Pequeno Duster	R\$ 6,75	2	R\$ 13,50		Gimba
<b>Material de limpeza</b>	<b>Pano de chão</b>	Pano de Chão Saco Alvejado Fortfio	R\$ 2,80	10	R\$ 28,00		Gimba
<b>Material de escritório</b>	<b>Grampeador</b>	Grampeador 26/6 25fl preto Easy office	R\$ 19,60	2	R\$ 39,20		Kalunga
<b>Material de escritório</b>	<b>Grampo</b>	Grampo 26/6 galvanizado cx 5000UN	R\$ 4,90	1	R\$ 4,90		Kalunga
<b>Material de escritório</b>	<b>Clips</b>	Clips nr 2/0 galvanizado (lata c/500g)	R\$ 13,30	1	R\$ 13,30		Kalunga
<b>Material de escritório</b>	<b>Elástico</b>	Elástico látex especial amarelo	R\$ 25,40	1	R\$ 25,40		Kalunga

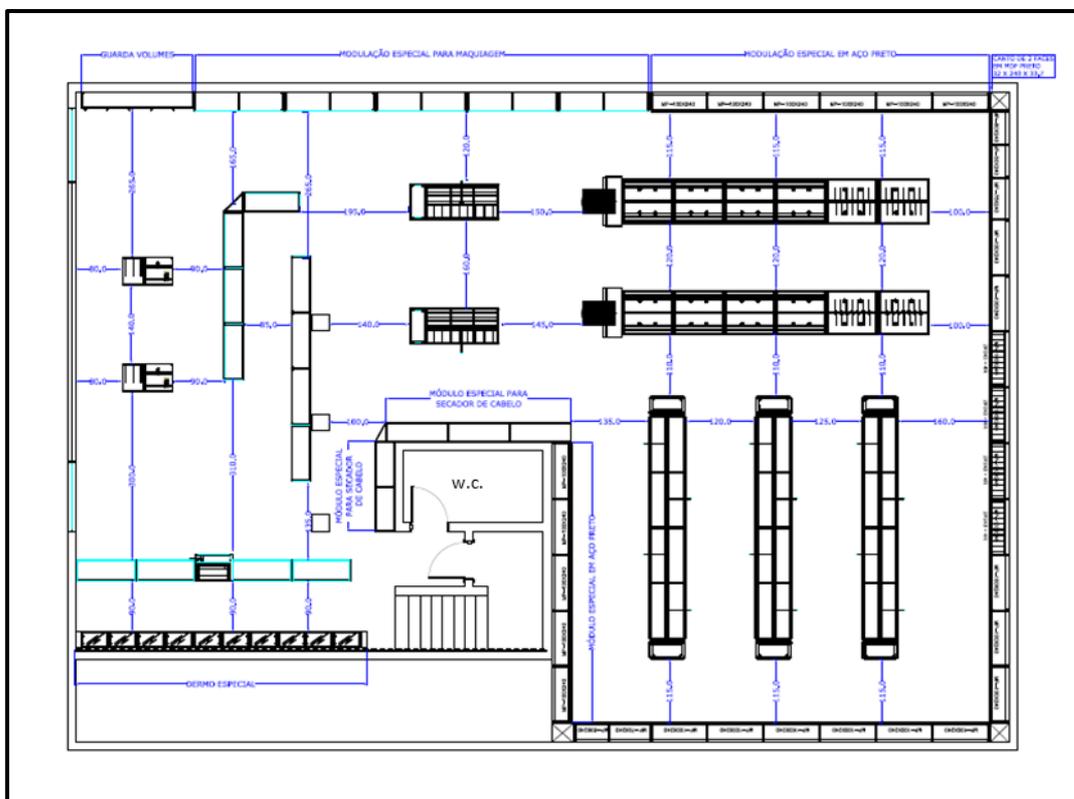
		c/1100 unidades					
<b>Material de escritório</b>	<b>Pastas</b>	Arquivo maleta pp cristal c/10 pastas suspensas coloridas	R\$ 54,10	2	R\$ 108,20		Kalunga
<b>Material de escritório</b>	<b>Caneta</b>	Caneta esferográfica 1.0mm Cristal Azul Bic	R\$ 35,60	1	R\$ 35,60		Kalunga
<b>Material de escritório</b>	<b>Papel Sulfite</b>	Papel Sulfite 75g Alcalino A4 Chamex	R\$ 23,90	1	R\$ 23,90		Kalunga

Fonte: Autoria do grupo

### 3.1.7 Layout GoBeauty Cosméticos

Para o layout da GoBeauty Cosméticos sugere-se algo bem confortável e agradável para movimentação do cliente. A ideia é que a loja contenha gôndolas e prateleiras na cor preta e madeirado com alguns vidros também, proporcionando uma aparência mais nobre, alinhada com o perfil do público. Para este trabalho consultamos a empresa Montafarma, como já mencionado no capítulo 2, a qual possui uma vasta experiência no mercado e nos forneceu diversas propostas para este layout. Após discussões a respeito da melhor opção, chegou-se ao resultado apresentado na planta 2D abaixo, apresentada pela Figura 50.

Figura 50 – Planta baixa GoBeauty Cosméticos

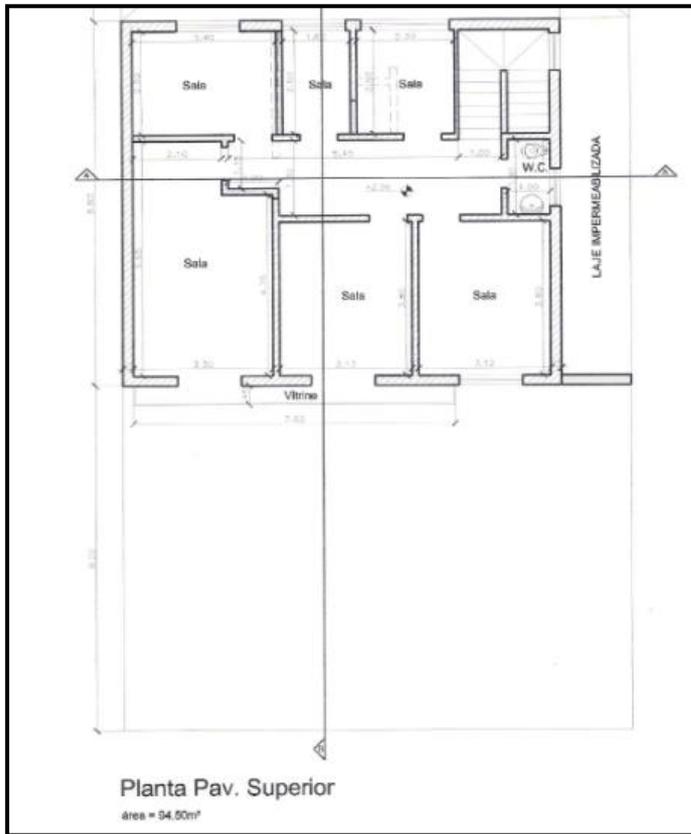


Fonte: MontaFarma

O imóvel locado conta com um pavimento superior que já tem estrutura preparada e suficiente para instalação da área administrativa da GoBeauty Cosméticos, portanto não foram necessárias adequações na planta, apenas definir as áreas de acordo com as divisões de salas já existentes, incluindo a sala do gerente administrativo, sala do auxiliar administrativo e analista de TI, sala do gerente de loja, copa e banheiro. Abaixo, representado pelo Figura 51

temos a planta do imóvel que foi digitalizada para apresentação do pavimento superior com as salas para distribuição das áreas.

**Figura 51 – Planta pavimento superior do imóvel locado**



Fonte: Zap Imóveis

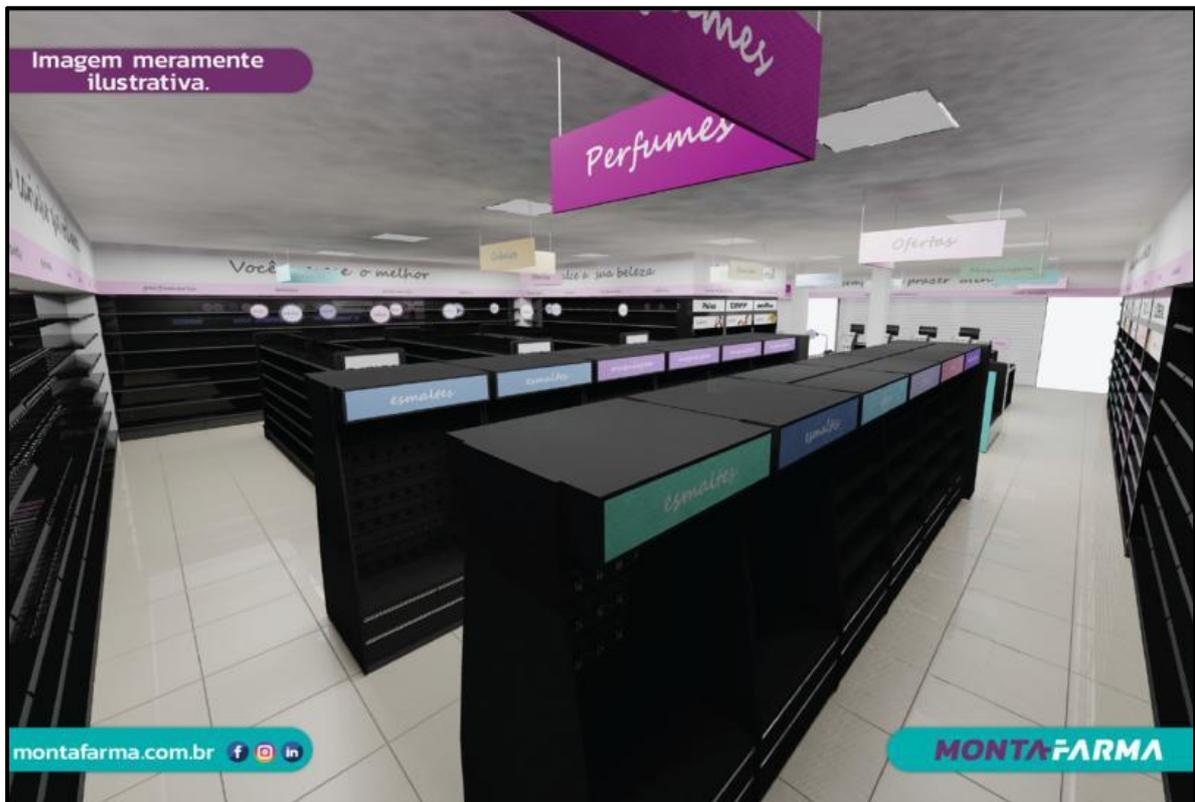
Para exemplificar como ficaria a área do PDV solicitamos ao fornecedor um projeto 3D que possibilita melhor visualização e colabora na validação do layout. Representado pelas figuras a seguir, temos as imagens do 3D de uma projeção do PDV da GoBeauty Cosméticos.

Figura 52 – 1ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



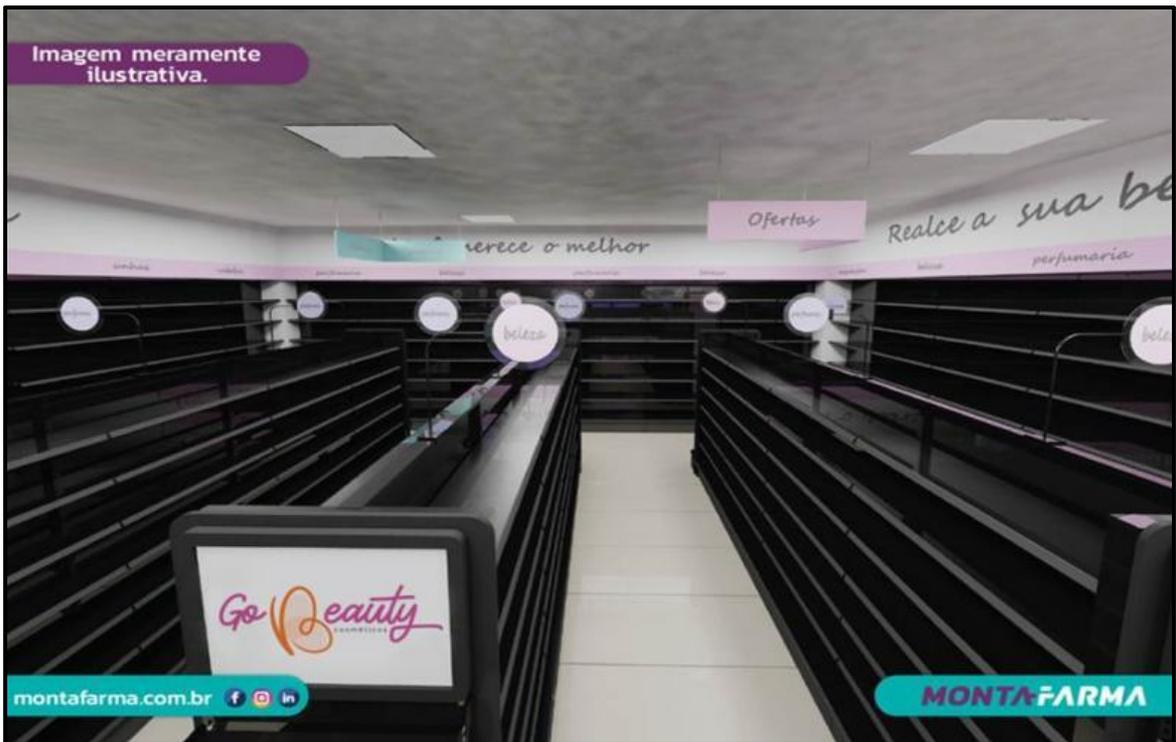
Fonte: Montafarma

Figura 53 – 2ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



Fonte: Montafarma

Figura 54 – 3ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



Fonte: Montafarma

Figura 55 – 4ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



Fonte: Montafarma

Figura 56 – 5ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



Fonte: Montafarma

Figura 57 – 6ª Projeção em 3D do PDV do GoBeauty Cosméticos



Fonte: Montafarma

### 3.1.8 Reforma

A GoBeauty Cosméticos tem uma grande preocupação em relação ao bem-estar de seus clientes. Por isso, preza por um ambiente acolhedor onde as pessoas sintam-se à vontade para fazer suas compras e entender melhor quais produtos se adequam aos seus objetivos e interesses. A loja terá os seguintes ambientes:

- Área administrativa – Piso superior (salas gerente administrativo, auxiliar adm e analista TI);
- Banheiro piso superior (apenas colaboradores);
- Copa – Piso superior;
- Salão Principal (PDV);
- Banheiro (PDV).

Como o estabelecimento está quase pronto para o início das atividades, será necessária apenas uma reforma de pequeno porte.

- Passagem e distribuição de cabos (dados, telefonia e CFTV);
- Instalação de infraestrutura elétrica externa (iluminação de fachada, iluminação de calçada e estacionamento);
- Aplicação de massa corrida nas paredes para pintura;
- Pintura total da área interna (paredes, forro, piso superior);
- Pintura total da área externa;
- Desinstalação/Instalação da fachada.

O valor da reforma, conforme descrito nos anexos, considerando a mão-de-obra e os materiais que serão utilizados será de R\$35.174,90 (ZAP, 2019)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> ZAP IMÓVEIS. **Salão/Loja para Locação**. 2019. Disponível em: <<https://www.zapimoveis.com.br/oferta/aluguel+loja-salao+indianopolis+zona-sul+sao-paulo+sp+300m2/ID-20941554/?paginaoferta=3>>. Acesso em 24 mar. 2019.

**Figura 58 – Fotos internas da loja atualmente (Térreo e Mezanino)**



Fonte: Grupo Zap

### 3.1 ESTRUTURA DA OPERAÇÃO (exemplo APP)

## 3 GERENCIAMENTO DO PROCESSO PRODUTIVO / OPERACIONAL

### 3.1 Estrutura de operação

A empresa My Pet PI@ce se organizará através de um *backoffice* em um layout flexível e compartilhado.

Complementarmente se ramificará através de alguns processos essenciais definidos pelo corpo diretivo da empresa:

- Construção do website e aplicativo;
- Inserção contínua de dados no website e aplicativo;
- Integração (API) com o sistema do cliente;
- Manutenção e atualização do website e aplicativo;
- Pagamentos no website e aplicativo;
- Captação de clientes e vendas.

#### 3.1.1 Backoffice

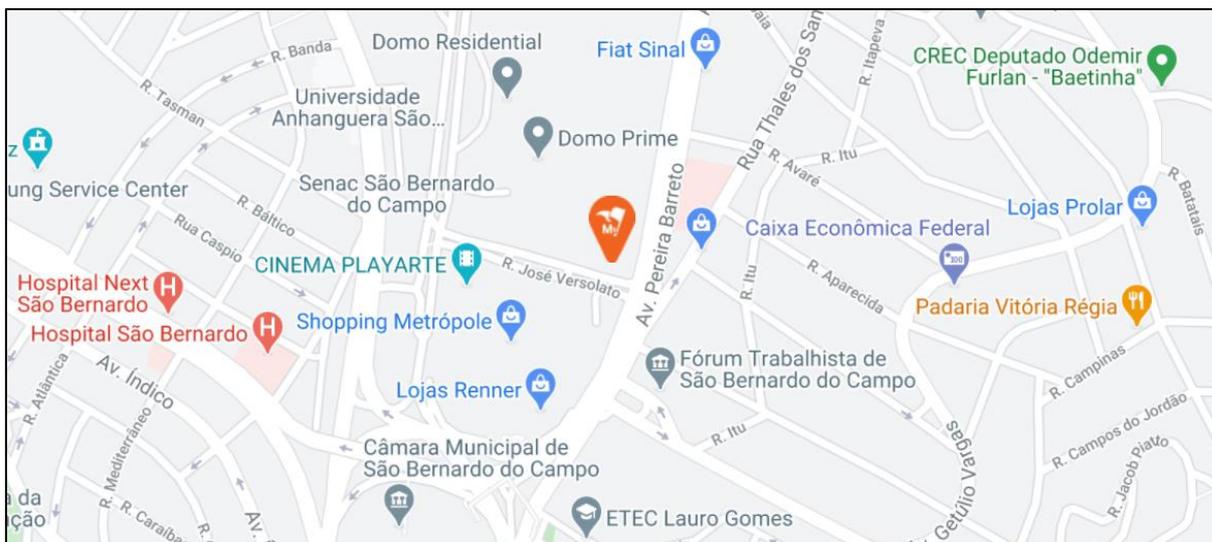
Baseado em pesquisas de mercado, além de experiências vindas de segmentos distintos, todavia conectados ao marketplace, a empresa My Pet PI@ce optou por contratar o serviço de espaço de trabalho compartilhado, uma vez que possibilitará rapidez no lançamento da empresa, adaptação da equipe por conta da excelente localização, redução de custos através do rateio, confiabilidade através de endereço virtual, flexibilidade nos planos de contratação garantindo ampliar ou reduzir a estrutura de operação de acordo com o tempo de utilização e a demanda das operações, o intercâmbio de experiências por meio de uma comunidade de colaboradores de outras empresas, propiciando o crescimento, desenvolvimento e divulgação do negócio de forma livre, eficiente, flexível e inovadora gerando transformação e criando oportunidades.

Após o recebimento de algumas cotações comerciais e visitas aos espaços selecionados, nossa empresa optou pela contratação por meio da intermediação da parceira Beer or Coffee e o espaço My Place Office ABC para acolher a equipe de colaboradores, a qual está localizada no endereço Rua José Versolato, 111B – Sala 716, Centro – São Bernardo do Campo-SP e que se enquadrou nos custos do planejamento financeiro geral da empresa.

De forma geral, o My Place Office ABC oferece uma sala privativa com uma configuração customizada que permite acomodar a equipe de colaboradores e garantir uma infraestrutura completa para o excelente desempenho de todos. Em detalhes, desfrutaremos de:

- Serviços operacionais/ administrativos: recepção, suporte da equipe de manutenção e limpeza, motoboy, suporte de correio físico e eletrônico, manuseio de encomendas e suporte a impressão;
- Acesso à internet (cabeadada e sem fio);
- Endereço fiscal;
- Recepção;
- Cabine para vídeo conferências;
- Espaço de descompressão;
- Cozinha compartilhada;
- Sala de treinamentos;
- Armário *locker* e espaços de nicho;
- Espaço compartilhado;
- Escritório privativo;
- Sala de reunião.

**FIGURA 123: Localização do escritório**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>110</sup>

**FIGURA 124: Fachada do prédio comercial**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>111</sup>

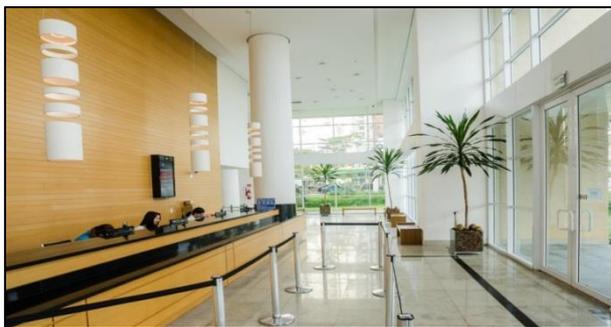
<sup>110</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

<sup>111</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

**FIGURA 125: Recepção do prédio comercial**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>112</sup>

**FIGURA 126: Recepção do andar**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>113</sup>

---

<sup>112</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

<sup>113</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

**FIGURA 127: Recepção do Coworking**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>114</sup>

**FIGURA 128: Coworking**



Fonte: My Place Office, 2020 <sup>115</sup>

---

<sup>114</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

<sup>115</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

**FIGURA 129: Coffee**


Fonte: My Place Office, 2020 <sup>116</sup>

**FIGURA 130: Sala de reuniões**


Fonte: My Place Office, 2020 <sup>117</sup>

Nesta perspectiva, a empresa My Pet PI@ce otimizará seu quadro de colaboradores com foco na sustentabilidade social, econômica e ambiental do negócio, os quais encontram-se detalhados no item 4 deste mesmo documento.

Em resumo, o fluxograma abaixo demonstra de forma lógica, como se dará a operação completa da empresa My Pet PI@ce.

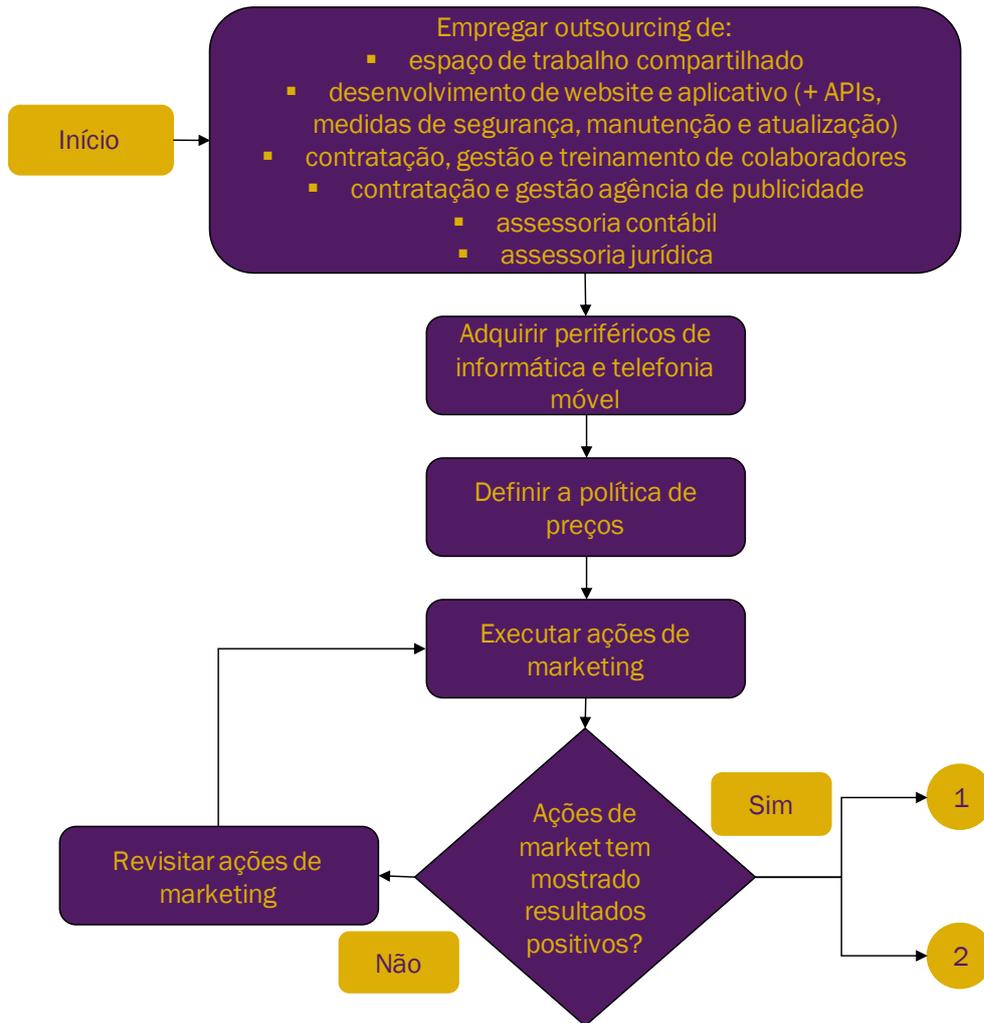
<sup>116</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

<sup>117</sup> MY PLACE OFFICE. **Unidade ABC**. 2020.

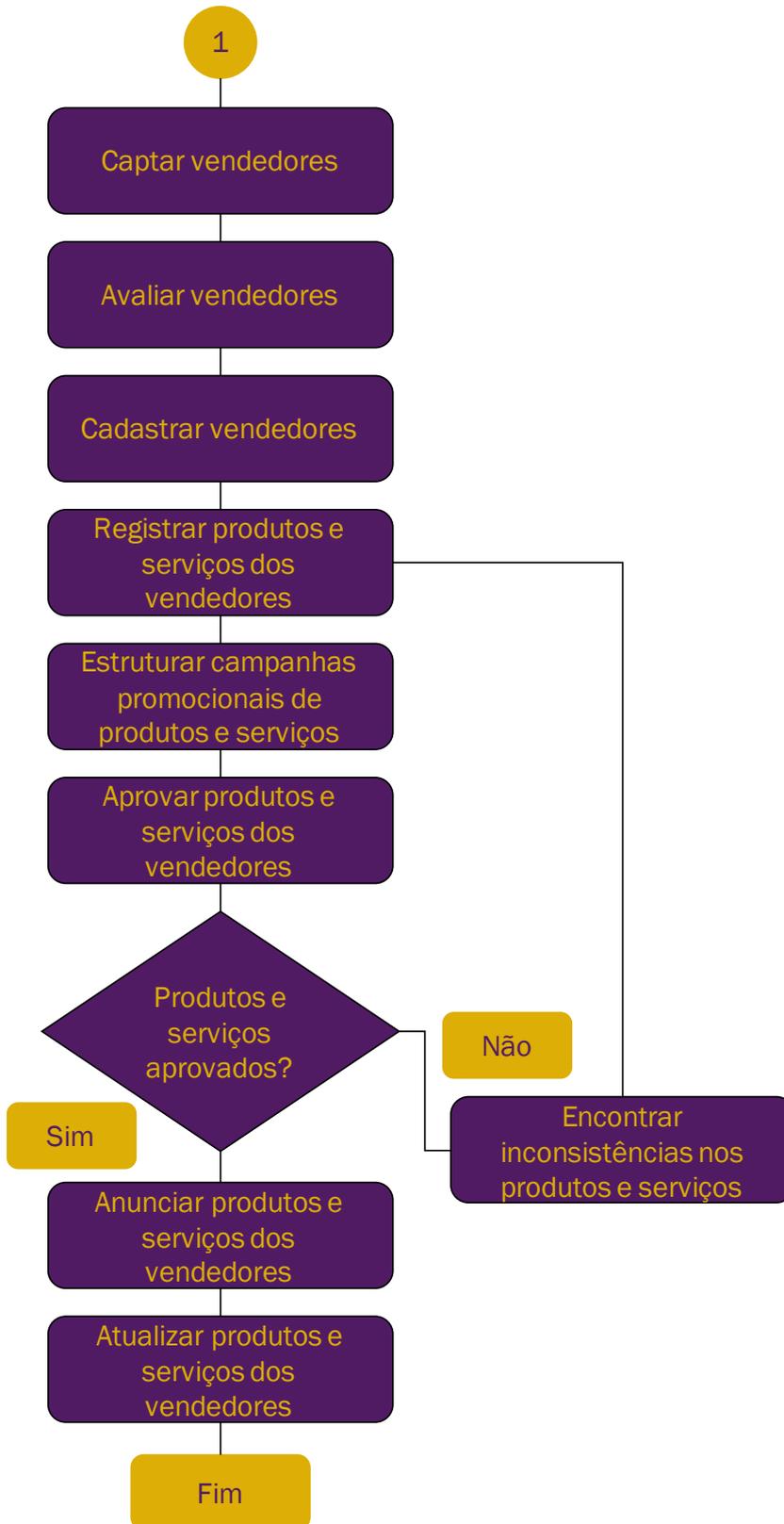
Disponível em: <<https://www.myplaceoffice.com.br/unidade-abc>>. Acesso em: 07 set. 2020.

**FIGURA 131: Fluxograma Operação Completa (Continua)**



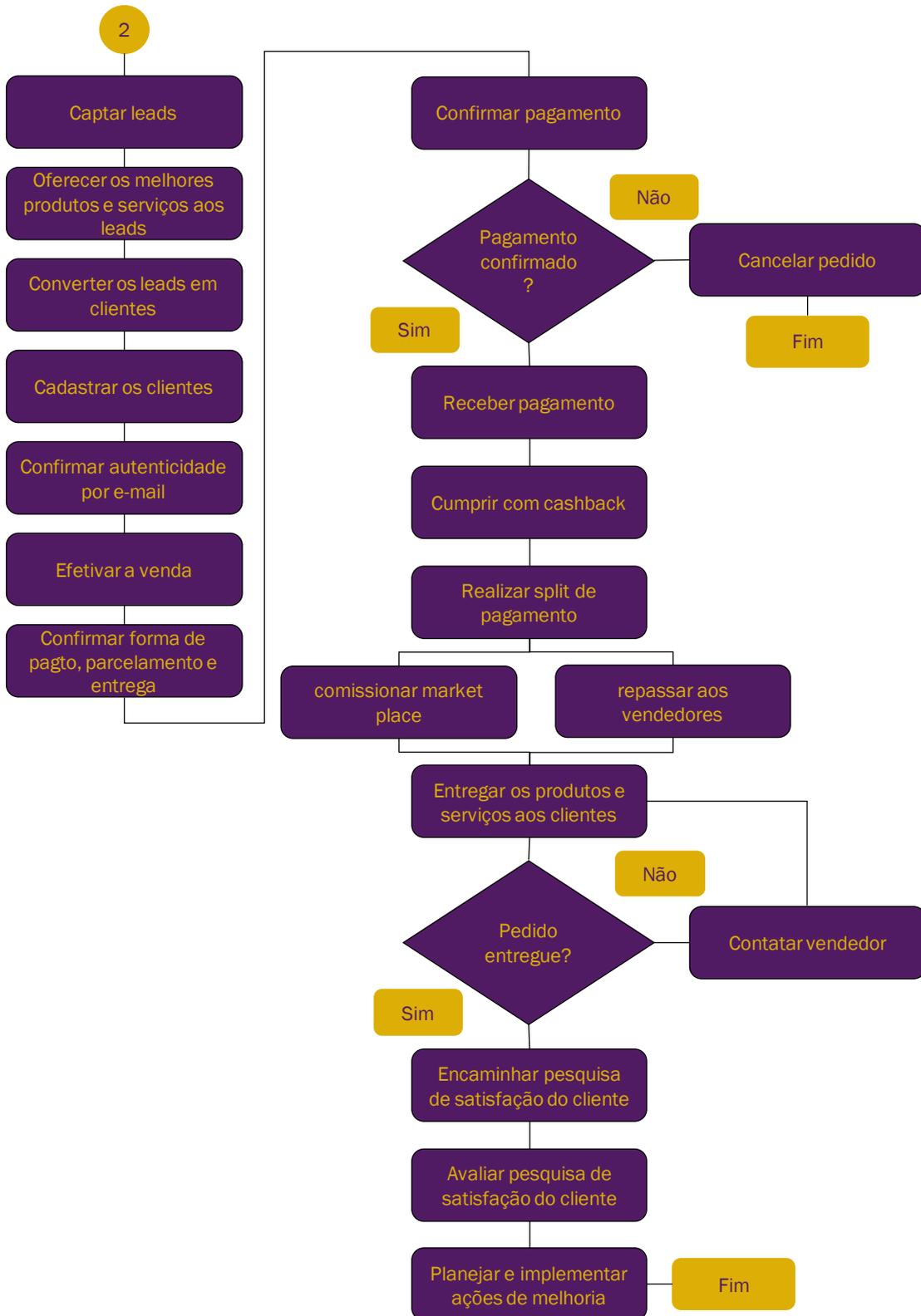
Fonte: Autoria do grupo.

FIGURA 132: Fluxograma Operação Completa (Continua)



Fonte: Autoria do grupo.

FIGURA 133: Fluxograma Operação Completa (Conclusão)



Fonte: Autoria do grupo.

Por fim, o orçamento completo que totaliza a estrutura planejada para a empresa My Pet PI@ce.

**TABELA 16: Orçamento completo**

Item	Foto	Descrição	QTD	Preço (u)	Preço total	Fonte
1		Notebook Acer Aspire 3 A315-34-C6ZS	9	R\$ 2.249,00	R\$ 20.241,00	Kabum
2		Sistema Operacional Windows 10 Pro	9	R\$ 1.099,00	R\$ 9.891,00	Microsoft
3		Office 365	9	R\$ 94,40	R\$ 849,60	Microsoft
4		Smartphone Samsung Galaxy A51	9	R\$ 1.766,07	R\$ 15.894,63	Magazine Luiza
5		Teclado e Mouse Logitech MK235 Sem Fio	9	R\$ 134,00	R\$ 1.206,00	Carrefour
6		Headset Logitech H111 Cinza	9	R\$ 99,90	R\$ 999,00	Kabum
7		Monitor LED 19.5" LG 20MK400HB	9	R\$ 467,01	R\$ 4.203,09	Shoptime
8		Luminária Elétrica Flexível de Mesa LED USB SH-002 1004	9	R\$ 33,56	R\$ 302,04	Americanas
9		Organizador de mesa aramado preto B83-318 Spiral Office	9	R\$ 27,90	R\$ 251,10	Kalunga
10		Caneta Esferográfica Azul caixa 50 unidades Bic Cristal	1	R\$ 26,88	R\$ 26,88	Kalunga
11		Lapiseira Tecno Cis 0 7 C-207 Azul Cx C/12 Unid Sertic	1	R\$ 110,47	R\$ 110,47	Americanas
12		Papel Sulfite A4 Chamex Office - 5000 Folhas	1	R\$ 205,90	R\$ 205,90	Americanas
					R\$ 54.180,71	

Fonte: Autoria do grupo.

### 3.1.2 Construção do website e aplicativo

A empresa My Pet PI@ce separou a construção do website e do aplicativo em algumas fases a fim de compreender através de uma visão gerencial todas as atividades e recursos necessários para a construção completa dos mesmos.

De forma detalhada, pensou-se em:

- Definir o escopo do negócio e alinhá-lo a demanda necessária a resolver problemas/necessidades rotineiras;
- Definir as características do website e aplicativo:
  - Registrar o domínio (exclusivo website);
  - Contratar o serviço de hospedagem (exclusivo website);
  - Definir o tipo de aplicação nativa, web ou híbrida;
  - Definir os navegadores e sistemas operacionais;
  - Criar um protótipo;
  - Definir a estrutura de navegação;
  - Definir o comportamento das aplicações em situações on-line e off-line;
  - Identificar os pontos de acessibilidade;
  - Criar um layout focado no público alvo;
  - Utilizar os padrões de interação conhecidos pelos usuários;
  - Utilizar a regra dos 3 cliques;
  - Rapidez e dinamismo;
  - Atributos que garantam uma experiência agradável aos usuários.
- Identificar o mínimo produto viável, ou seja, levantar as principais funcionalidades e recursos essenciais das aplicações e implementá-las;
- Definir a estrutura de dados, ou seja, estabelecer o padrão das tabelas e diagramas de entidades e relacionamentos, fluxo de dados, armazenamento de arquivos binários, imagens, vídeos, entre outros;
- Definir o design da interface, ou seja, determinar as telas, a interação entre elas e o fluxo de navegação dos usuários;
- Integrar as ferramentas fundamentais, ou seja, selecionar as ferramentas essenciais a fim de extrair indicadores de desempenho, bem como os resultados e controlar a utilização das aplicações;

- Desenvolver os códigos e funcionalidades, ou seja, criar um ambiente integrado para o desenvolvimento das aplicações e suas interações com os sistemas adjacentes, bem como permitir a integração com outras aplicações, como por exemplo, as redes sociais diversas;
- Implementar as aplicações agregando informações relevantes aos usuários como a descrição, palavras-chave, *screenshots* e *reviews*;
- Testar e melhorar constantemente os atributos das aplicações baseado na experiência de utilização do usuário.

Logo após a ciência de todas as atividades e recursos necessários que culminavam na criação de uma equipe de desenvolvedores e que trariam custos onerosos ao planejamento financeiro, a empresa decidiu por contratar uma empresa terceirizada, a qual seria responsável por toda a parte técnica do desenvolvimento das aplicações, restando apenas o detalhamento do escopo do negócio a compartilhar a empresa terceirizada.

A decisão baseou-se em uma série de práticas de *outsourcing* de TI já difundidas no mercado, que apresentou diversas vantagens:

- O conhecimento especializado da parte contratada;
- O custo previsível;
- As tecnologias exclusivas;
- O foco no core business;
- A escalabilidade;
- A otimização do tempo.

A seleção da empresa Sysconnecta se deu através de alguns requisitos estipulados já na fase da solicitação de cotação, as quais foram:

- Portfólio de produtos sólidos;
- Compreensão do negócio;
- Suporte técnico;
- Prazo de entrega;
- Preço competitivo;
- Permissão de compartilhamento de código fonte.

Por fim, percebeu-se que a empresa terceirizada se configuraria como um forte parceiro estratégico no crescimento, desenvolvimento e sustentabilidade do negócio central.

### 3.1.3 Inserção contínua de dados no website e aplicativo

Como já exemplificado de forma detalhada e intuitiva anteriormente em todas as telas e funcionalidades do website e do aplicativo, haverá três tipos principais de cadastro:

- Cadastro dos prestadores de serviços;
- Cadastro de produtos e serviços;
- Cadastro de clientes finais.

De forma resumida e respeitando a sequência lógica de operação de um marketplace no Brasil, tem-se:

- Cadastro dos prestadores de serviços, onde reunirá todas as informações pertinentes de cadastro de pessoa física ou de pessoa jurídica da empresa;
- Cadastro de produtos e serviços, onde reunirá três tipos de modalidades de preenchimento, capaz de facilitar ainda mais o carregamento dos produtos e serviços de nossos parceiros comparado a qualquer concorrente direto e indireto da My Pet Pl@ce:
  - Carregamento através de arquivo Excel com a lista de produtos de serviços e com todos os detalhes necessários em colunas, a fim que o website e o aplicativo reconheçam e que convertam no formato a ser apresentado aos clientes finais;
  - Carregamento através do EAN 7 ou 13, onde buscará as principais informações dos produtos e serviços no banco de dados de registros no Brasil e automaticamente disponibilizará no formato a ser apresentado aos clientes finais;
  - Carregamento através de API's que se comunicarão com os sistemas ERP dos parceiros e de forma automática extrairá os produtos e serviços elegidos por eles e por fim subirá no formato a ser apresentado aos clientes finais.
- Cadastro de clientes finais, onde reunirá todas as informações pertinentes de cadastro de pessoa física ou de pessoa jurídica, com o adendo as informações de tipo de pagamento e endereço de entrega.

### 3.1.4 Integração (API) com o sistema do cliente

De forma a estabelecer a integração das aplicações da empresa My Pet PI@ce com as funcionalidades de outros sistemas, serão utilizadas algumas rotinas e padrões originados de seus softwares nativos a fim de permitir a comunicação entre ambas as plataformas sem a necessidade de consumir os recursos das próprias aplicações da empresa My Pet PI@ce.

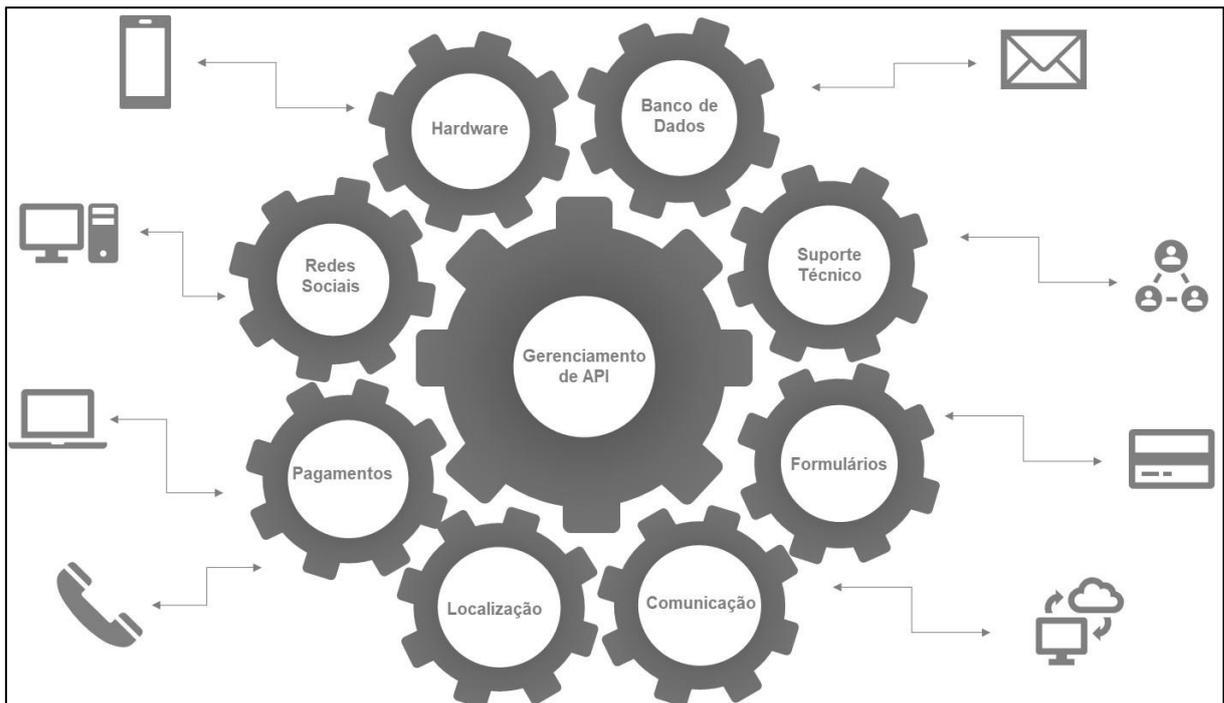
A empresa My Pet PI@ce avaliou a infinidade de ferramentas disponíveis no mercado e buscou segregar o desenvolvimento das interfaces em dois grandes grupos:

- **API's Privadas:**
  - Banco de dados capazes de armazenar dados de qualquer natureza dos consumidores e fornecedores, os quais são usuários das aplicações;
  - Suporte técnico que permitirá a excelência e customização do atendimento ao público em geral através da gestão de chamadas telefônicas, de e-mails eletrônicos e mensagens instantâneas;
  - Formulários capazes de agilizar os processos de cadastros tanto dos consumidores quanto dos fornecedores, além de seus produtos e serviços.
- **API's de Parceiros:**
  - Comunicação com os softwares/sistemas dos parceiros/fornecedores que possibilitará o envio e o recebimento de dados de qualquer natureza;
  - Localização que possibilitará a identificação exata do local de onde o usuário se encontra e os estabelecimentos mais próximos para a aquisição de um produto ou serviço;
  - Pagamentos que flexibilizará as formas de pagamento, bem como as transações claras e transparentes entre os consumidores e fornecedores;
  - Redes sociais capazes de agilizar os processos de cadastros e de verificação de veracidade e idoneidade dos usuários das aplicações,

além de permitir o compartilhamento rápido das aplicações para as redes difundindo os produtos e serviços presentes na mesma;

- Câmeras, biometria e comandos de voz capazes de otimizar o tempo desde o momento de acesso às aplicações até a finalização com o pagamento.

**FIGURA 134: Interações API & Gadgets / Sistemas / Softwares Externos**



Fonte: Autoria do grupo.

Pensou-se em utilizar algumas API's de parceiros a fim de reduzir a utilização de recursos próprios, otimizar os processos, reduzir os custos, customizar os serviços, aumentar a integração, segurança, agilidade e compatibilidade, bem como a inovação das aplicações. Todavia decidiu-se também por desenvolver algumas API's próprias, que garantiriam a centralização das informações e as regras do negócio, além de poder controlar de perto as manutenções e atualizações periódicas.

Adicionalmente, a empresa My Pet PI@ce estudou de forma bastante responsável como se daria a segurança da informação para o website e o aplicativo, e fundamentou sua conduta baseado nos quatro atributos básicos segundo os padrões internacionais de segurança da informação: a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a autenticidade. Complementarmente, decidiu-se por

implementar uma série de medidas de segurança de controles contra os mais diversos ataques cibernéticos:

- **Website:**
  - Hospedagem dedicada;
  - Backups regulares;
  - Regras de *firewall*;
  - Detector de *malware*;
  - Criptografia;
  - Autenticação em duas etapas;
  - *Firewall e malware*;
  - Protocolo OAuth 2.0;
  - Certificados DV SLL, OV SLL E EV SLL;
  - Protocolo https.
- **Aplicativos:**
  - Autenticação em duas etapas;
  - Assinatura eletrônica;
  - Criptografia;
  - Regras de firewall;
  - Certificados SSL e TSL;
  - Protocolo https;
  - Vpn.

### 3.1.5 Manutenção e atualização do website e aplicativo

A fim de garantir:

- A interação constante do website e do aplicativo com diversos outros softwares/sistemas;
- O acompanhamento das tendências de novas tecnologias;
- O layout contemporâneo;
- O melhor mecanismo de busca;

- A segurança;
- A melhor usabilidade e experiência de seus consumidores e fornecedores;
- A nutrição de leads e relacionamento com clientes;
- O crescimento das vendas.

Decidiu-se por fixar aprox. 13.25% do lucro bruto mensal destinado à pesquisa e desenvolvimento, a qual será suportado tecnicamente por um recurso de suporte técnico já previsto no contrato da empresa Sysconnecta durante os dois primeiros anos de operação.

### **3.1.6 Pagamentos no website e aplicativo**

Por meio da API de Parceiros de Pagamentos, a empresa My Pet PI@ce gerenciará todas as transações monetárias dos seus consumidores e fornecedores, além de dispor do atributo de split de pagamento, que facilitará o gerenciamento e separação dos repasses dos pagamentos aos fornecedores de forma automática, sem a necessidade de o consumidor ter que fazer diferentes pedidos.

A plataforma de pagamentos contará com duas modalidades de pagamentos:

- Transação monetária pós-pedido direto ao fornecedor por meio de agenciamento;
- Transação monetária pós-pedido absorvida pela plataforma da empresa My Pet PI@ce.

Ambas as modalidades de pagamentos carregarão uma taxa fixa de 8% sobre o valor total de todos os produtos e serviços, e taxa adicional de 2% para aqueles que utilizarem a plataforma da empresa Universo Pet para efetivação dos pagamentos.

Adicionalmente, serão disponibilizadas diversas formas de pagamento através do pagamento digital disponibilizado pela Cielo:

- Cartão de débito;
- Cartão de crédito (bandeiras: Visa, Mastercard, Hipercard, American Express, Diners Club International e Elo);
- Boleto bancário;

- De 1x à 12x de parcelamento sem juros.

A plataforma da empresa Universo Pet também contará com a políticas de fidelidade e cashback no valor de 5% de todos os produtos e serviços presentes em seu marketplace.

Os repasses monetários aos fornecedores serão feitos todo dia 15 e 30 de cada mês, sempre em dias úteis subsequentes.

### **3.1.7 Captação de clientes e vendas**

Uma vez que os consumidores são bombardeados de informações e mensagens de vendas diariamente, a empresa My Pet Pl@ce preferiu segmentar sua estratégia de marketing em algumas vertentes a fim de manter os fiéis e prospectar os novos clientes:

- Aplicações que sejam responsivas, ou seja, que se adequem aos dispositivos dos consumidores e fornecedores;
- Canal de disponibilização demonstrando as funcionalidades das aplicações com valor agregado;
- Utilização do conceito de mídia segmentada a fim de pulverizar a divulgação em diferentes meios de comunicação (jornais, rádios, TVs, cinema, cartazes, internet, etc.), atingindo grupos específicos, com características próprias e preferências similares, partindo de um único emissor. Ex. Ferramentas: Google Ads;
- Utilização do conceito de humanização com os consumidores e fornecedores, através de interações coerentes e leves;
- Implementação de um processo de nutrição, capaz de conectar os consumidores às informações de preços, descontos e promoções de produtos e serviços presentes nas aplicações;
- Integração e anúncios pagos através das redes sociais: Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, LinkedIn e Google+;

- Criação de *landing pages* a fim de manter o foco dos visitantes e convertê-los em leads, oportunidades ou clientes, além de inserir *pop-us* nas saídas do website e aplicativo;
- Criação do marketing de conteúdo baseado no público alvo, nas necessidades e canais mais utilizados;
- Desenvolvimento de técnicas de otimização de mecanismos de busca a fim de posicionar o website e o aplicativo entre as buscas mais solicitadas pelos consumidores e fornecedores, aliada a seleção correta de palavras-chaves;
- Planejamento de parcerias com outras empresas e participação em eventos foco, a fim de promover de forma exponencial suas aplicações, produtos e serviços;
- Planejamento de ações de mercado em datas comemorativas;
- Criação de e-mail de marketing segmentado com o objetivo de enviar conteúdos para uma lista de potenciais consumidores e fornecedores, e adicionalmente compartilhar infoprodutos (e-books/ cursos on-line) com o foco de estabelecer autoridade, chamar a atenção e poder captar consumidores e fornecedores de formas diferentes, aumentando os lucros do negócio;
- Criação de um espaço para a exposição de opiniões, avaliações, depoimentos e recomendações a partir das experiências das aplicações e compra de produtos e serviços;
- Criação de *chatbots* a fim de interagir com os clientes em tempo real sanando suas principais dúvidas ao utilizar as aplicações.