

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CATANDUVA**

**ALEXANDRE ROCHA LOPES
GIOVANI RAFAEL TAVARES BRAZ
LEANDRO ROSSI
PATRICK SANTOS TRINDADE
VINÍCIUS BELOTTI CANAL**

INTERDISCIPLINAR: MODELAGEM DE PROCESSO

**CATANDUVA/SP
2021**

**ALEXANDRE ROCHA LOPES
GIOVANI RAFAEL TAVARES BRAZ
LEANDRO ROSSI
PATRICK SANTOS TRINDADE
VINÍCIUS BELOTTI CANAL**

INTERDISCIPLINAR: MODELAGEM DE PROCESSO

Trabalho interdisciplinar apresentado à Faculdade de Tecnologia de Catanduva como parte integrante da disciplina de Modelagem de processos sob a orientação do Prof. Dr. Gilberto Domingues Junior, metodologia da pesquisa científico tecnológico com a Prof.^a Sirlei Tauber de Almeida e Inglês com a Prof.^a Ana Carolina Freshi.

**CATANDUVA/SP
2021**

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por estarmos aqui e termos a oportunidade de realizar esse trabalho. Agradecemos também a empresa Academia Transforma pela disponibilidade de seu tempo e colaboração para a construção do trabalho. Também gostaríamos de agradecer aos professores Gilberto Domingues Junior e Sirlei Tauber de Almeida pela dedicação de seu tempo para fazer as observações e as avaliações do trabalho realizado e aos alunos do grupo pela construção do mesmo.

RESUMO

A modelagem de processos consiste na construção, organização e execução de um determinado processo que, no qual não tem sido muito satisfatório ou esteja errado, criamos métodos e propormos melhorias, com isso em mente, o foco do trabalho foi acompanhar a empresa Academia Transforma e observar todos os processos e escolher qual menos satisfaz e começamos a modificar e propor melhorias, tais como contratação e mudanças na estrutura do prédio, vimos seus resultados na parte teórica pois assim saberemos o quanto a empresa lucrará com tudo isso.

Palavras-chave: SWOT; processos; Academia Transforma; BPMN.

ABSTRACT

The modeling of processes consists in the construction, organization and execution of a certain process that, in which it has not been very satisfactory or is wrong, we create methods and propose improvements, with this in mind, the focus of the work was to follow the company Academia Transforma and observe the processes and choose which one meets the least and we started to modify and propose improvements, such as hiring and changes in the structure of the building, we saw its results in the theoretical part because then we will know how much the company will profit from all this.

Keywords: SWOT; processes;. Gym Transforms; BPMN.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logo da empresa Academia Transforma	9
Figura 2 – Análise SWOT	11
Figura 3 – Representação BPMN	15
Figura 4 – BPMN empresa Academia transforma.....	16
Figura 5 – Lista de perguntas da entrevista	17
Figura 6 – Notas possíveis da entrevista	17
Figura 7 – Gráfico das relações das notas	18
Figura 8 – Notas possíveis da entrevista	19
Figura 9 – Benchmarking estruturado	20

LISTA DE ABREVIATURAS

SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats</i>
BPMN	<i>Business Process Model and Notation</i>

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 CARACTERIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA ORGANIZAÇÃO	9
1.1 Perfil da Organização	9
1.2 Características	10
1.3 Mercado de atuação	10
1.4 Outros dados relevantes sobre a Empresa	10
2 ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO	11
2.1 Análise de SWOT	11
2.2 Objetivos de Desempenho	12
2.3 Indicadores de Desempenho	12
2.4 Cadeia de Valor da Empresa.....	13
2.5 Processo Avaliado	14
3 LEVANTAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL (AS IS)	14
3.1 Modelagem BPMN	14
3.2 Planilha com pontos de alerta (PA) e sugestões	17
4 Análise da situação atual	19
4.1 Cruzamento dos indicadores de desempenho com os pontos de alerta e sugestões	19
4.2 Levantamento de Modelos de Benchmarking e Referência	20
4.3 Análise da viabilidade econômica das mudanças	21
5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE MUDANÇA E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A ORGANIZAÇÃO (TO BE).....	22
5.1 Problemas encontrados na organização	22
5.2 Propostas de melhoria para a organização.....	22
CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25

INTRODUÇÃO

Em uma empresa, os processos são muito importantes, por isso a modelagem desses processos é necessária para um bom funcionamento, avaliações de possíveis falhas e elaborações de métodos para melhorá-las ou corrigi-las.

Esse trabalho irá apresentar toda a captação de um processo, fazer o seu mapeamento por completo e analisar os pontos em que não estão agradando tanto ou até mesmo errados ou incompletos, estudar e sugerir mudanças, sendo esse o principal objetivo do trabalho.

O primeiro capítulo do trabalho é focado em fazer a descrição completa da empresa, como seu nome, donos e história completa, já o capítulo dois é feito uma análise dos instrumentos que são utilizados na gestão, como a análise SWOT, os objetivos de desempenho da empresa e assim, pegar seus indicadores de desempenho e por último, obter sua cadeia de valor e escolher um processo a ser avaliado

No terceiro capítulo iremos levantar a situação atual da empresa, no caso pegar o processo no qual foi escolhido a ser avaliado e mapeá-lo utilizando o BPMN, fazer uma planilha com os pontos de alerta encontrados nessa avaliação e cruzá-los com os indicadores de desempenho e fazer um levantamento de modelo Benchmarking e referências juntamente com uma análise de viabilidade econômica e no último capítulo, o foco é mostrar todos os problemas encontrados na empresa e logo após citar as sugestões de melhorias baseadas nas pesquisas.

1 CARACTERIZAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA ORGANIZAÇÃO

No capítulo 1 iremos ver toda a caracterização da empresa, sua história e estrutura, localização, CNPJ e seu mercado de atuação, veremos também alguns dados importantes da empresa, como com quantos colaboradores ela conta e como se encontra.

1.1 Perfil da Organização

Nome fantasia: Academia Transforma Ltda - ME, Razão Social da Empresa: Academia Transforma Ltda - ME, CNPJ: 07.193.784/0001-60, Contato: 17 3521-8009, Endereço e Localização: Rua Aracaju, 1329 – JD. Belém – Catanduva – SP e o porte da empresa é EPP (empresa de pequeno porte).

A Academia transforma teve seu início em 2005, tudo começou quando a sócia majoritária Daniela, estava terminando a faculdade de Educação Física, na Faculdade Federal de São Carlos, com a ajuda de seus pais, compraram um terreno, onde se encontra hoje o prédio da academia, como mostra a figura 1, a logo da empresa.

Figura 1 – Logo da empresa Academia Transforma



Fonte: Academia Transforma

Inicialmente a ideia era fazer apenas a piscina para atividades aquáticas, mas com o decorrer do tempo, resolveram fazer a parte de musculação e ginástica, no início o espaço era pequeno e os aparelhos eram poucos e os clientes da academia foram aumentando e o espaço se tornou pequeno para atender a demanda.

Resolveram comprar um terreno ao lado e ampliaram a academia, compraram um

estúdio de Pilates e construíram ao lado da piscina, com o espaço ampliado a academia além de oferecer, natação, hidroginástica, musculação e ginástica localizada, começou a oferecer novos serviços como Jump, Ioga, Pilates e ginástica funcional.

Vale a pena mencionar que devido a pandemia atual os serviços de Jump, Ioga e ginástica funcional estão suspensas temporariamente, por causa do ambiente fechado e da aglomeração.

1.2 Características

Os principais equipamentos da empresa são as esteiras, bicicletas, cadeira gênios, cadeira extensora, hack, adutor, banco scott, remada articulada, puxadores verticais e horizontais, todos em ótimos estados e manutenções periódicas.

Os principais serviços da empresa é as atividades de condicionamento físico, musculação, ginástica, hidroginástica, hidroterapia e pilates.

1.3 Mercado de atuação

Ela encontra-se em alto patamar na prestação de serviços em seu ramo de atividade e possui alguns concorrentes como Pro Corpus Academia, FRS Academia Catanduva, Neofitnes Academiae Musculação e Saúde Academia.

A empresa prioriza excelência nos serviços prestados e busca constantemente o feedback de seus clientes para manter o alto conceito na região em que atua e oferece atividades de condicionamento físico e venda de produtos.

1.4 Outros dados relevantes sobre a Empresa

A academia tem 7 colaboradores que possuem um bom relacionamento entre si e principalmente com os clientes. Seu ambiente é familiar, devido a pouca quantidade de funcionários, mas seu objetivo é sempre manter o clima harmonioso e manter o bom atendimento aos alunos.

2 ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

A análise dos instrumentos de gestão é a verificação dos métodos utilizados na empresa, como a análise SWOT, que abordaremos a seguir, os objetivos de desempenho da empresa, os indicadores de desempenho e as atividades que geram lucro para a Academia transforma.

2.1 Análise de SWOT

Segundo Chiavenato e Sapiro (2003), sua função é cruzar as oportunidades e as ameaças externas à organização com seus pontos fortes e fracos. A avaliação estratégica realizada a partir da matriz SWOT é uma das ferramentas mais utilizadas na gestão estratégica competitiva. Trata-se de relacionar as oportunidades e ameaças presentes no ambiente externo com as forças e fraquezas mapeadas no ambiente interno da organização. As quatro zonas servem como indicadores da situação da organização, como mostra a figura 2.

Figura 2 – Análise SWOT



Fonte: AGORAOS

Toda empresa possui pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades de melhoria, a Academia Transforma tem como ponto forte o acompanhamento profissional de qualidade melhorando a qualidade dos serviços oferecidos, além do ótimo atendimento que acaba deixando o cliente mais à vontade e tranquilo.

Por outro lado, nos pontos fracos da empresa temos a falta de um profissional

adequado para o atendimento deixa a desejar devido a demora para realizar o atendimento dos clientes que já estão na academia, como os novos que chegam à recepção, podendo perder novos clientes que vão em bora por que ao chegar, houve uma demora para serem atendidos.

Outro ponto fraco é a falta de divulgação da empresa pois, não tem um funcionário para fazer o marketing, com divulgar em redes sociais ou utilizar postagens feitas por alunos, com isso a empresa deixa de ser atrativa e conquistar novos clientes.

Um ponto que favorece a empresa é o clima quente de Catanduva que atrai mais pessoas para hidroginástica e natação, assim as oportunidades de lucro aumentam, outra possibilidade devida o estresse do dia-dia.

A academia tem por ameaça a instabilidade financeira, com o aumento das contas e a falta de dinheiro uma das primeiras coisas que são cortadas são as academias, já que não são de extrema prioridade, a concorrência sempre é uma ameaça com novos produtos e preços mais em conta.

2.2 Objetivos de Desempenho

Muitas empresas desenvolvem várias medidas para acompanhar resultados financeiros, custos de produção, quantidade e qualidade dos bens produzidos, desempenho individual das pessoas e satisfação dos clientes. (CHIAVENATO, 2010, p.519)

Um dos objetivos de desempenho é manter o preço acessível e uma boa qualidade, continuar e melhorar cada vez mais o atendimento personalizado de acordo com cada cliente, manter a boa higienização do local e nos equipamentos, manter a climatização do ambiente sempre boa para os clientes, aumentar cada vez mais os estoques de itens que são vendidos, manter uma boa comunicação com os demais funcionários, assim mantendo um bom clima organizacional.

2.3 Indicadores de Desempenho

Segundo Chiavenato (1999), os indicadores de desempenho ferramentas que não podem ser dispensadas, pois são importantes

para as empresas enfrentarem os desafios do mercado de trabalho, são parâmetros que visão verificar a qualidade da sua performance de acordo com os objetivos organizacionais.

Os indicadores de desempenho da empresa são os valores mais acessivos, atendimento

personalizado para cada cliente, bom estado dos equipamentos e climatizadores, reabastecimento de estoque dos itens que são sempre mais vendidos e um bom clima organizacional.

2.4 Cadeia de Valor da Empresa

A cadeia de valor, de acordo com Michael Porter, lista todas as atividades remuneradas que a empresa executa e indica todas as ligações entre elas, dê de a criação da ideia inicial, até a entrega final do produto ou serviço.

Os principais elementos citados por Michael Porter se dividem em cinco partes:

- Logística de entrada: a contratação de serviços ou compra de matéria prima;
- Operações: transforma as matérias primas e serviços em saídas, como a produção e montagem;
- Logística de saída: relação da empresa com o cliente na entrega do produto ou realização do serviço;
- Marketing e vendas: Seleciona os serviços ou produtos que mais atraem os clientes a empresa e os divulgam;
- Serviços: são os serviços prestados pós-venda e garantindo o relacionamento com os clientes e visando garantir a satisfação com o serviço prestado.

A academia diferencia seus produtos, tem preços competitivos, flexibilidade de em seus serviços e por este motivo tem boa aceitação dos alunos que satisfeitos divulgam a academia, logo a baixo temos duas tabelas descrevendo as atividades que a empresa realiza que produz lucros:

Aula	Aulas semana	Valor	Personal	Aulas Agendadas
Musculação	3	80,00	300,00	2
Pilates	2	245,00	300,00	2
Hidroginástica	2	90,00	300,00	2

Aula personal em grupo de 4 alunos	Aulas semana agendada semana	Valor
Musculação	2	200,00
Pilates	2	200,00
Hidroginástica	2	200,00

As aulas da semana, para os mensalistas não tem horário agendado por isso é

necessário manter um professor em cada modalidade e os custos dos profissionais tem um valor auto, porém as aulas de personal são orientadas pelos proprietários da academia e os valores são integrais para o caixa da empresa.

2.5 Processo Avaliado

Quando o aluno chega na academia é recebido pelo professor do horário, seja um profissional contratado ou os proprietários.

É feita uma avaliação visual e por perguntas pelo profissional para saber se o possível aluno tem algum problema físico que o impede de praticar o esporte, e saber qual é seu objetivo, tais como ganho de massa muscular, força ou modelagem do corpo.

A partir desta avaliação é passado para o aluno os valores e formas de pagamentos.

Os valores são passados de forma geral para que o aluno faça sua escolha por conta própria, onde na sua grande maioria são escolhidas as mensalidades pois da forma que os valores são passados o trabalho do personal, tem seus valores um pouco assustadores porque são cobrados de forma parecida com uma mensalidade e o valor da mensalidade é bem menor e tem parte dele voltado para os profissionais contratados, por sua vez as aulas acompanhadas por personal são feitas pelos proprietários e com os valores totais para o caixa da empresa.

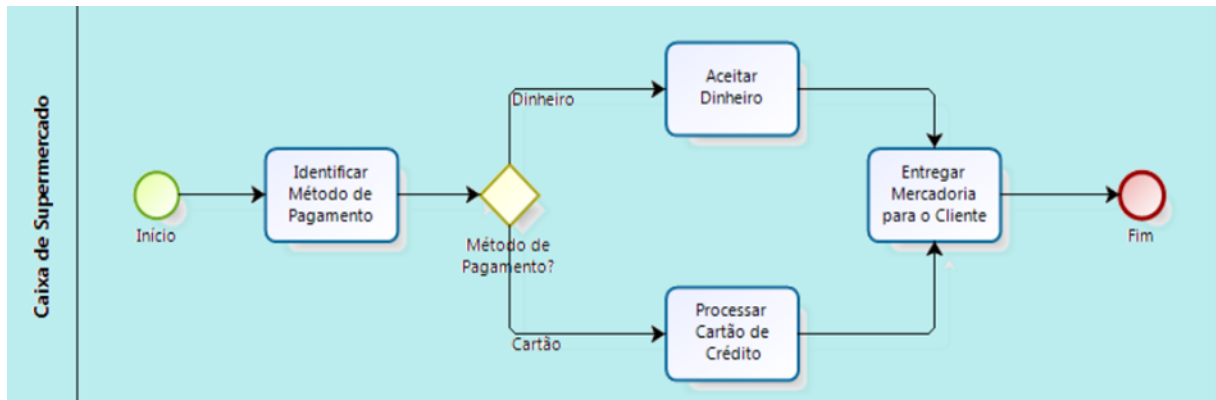
3 LEVANTAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL (AS IS)

No capítulo a seguir iremos mapear o processo escolhido para podermos modelar e verificar em quais pontos podemos melhorar e sugerir mudanças para a empresa Academia transforma.

3.1 Modelagem BPMN

De acordo com o escritor Eallace Oliveira (2012) é a representação por meio do fluxograma da situação atual da empresa por meio do levantamento de dados e avaliação de cada processo e setores visando levantar problemas ou fragilidades que possam desestabilizar processo e a empresa, podendo corrigir esses erros evitando danos futuros, na figura 3 veremos um exemplo de BPMN.

Figura 3 – Representação BPMN



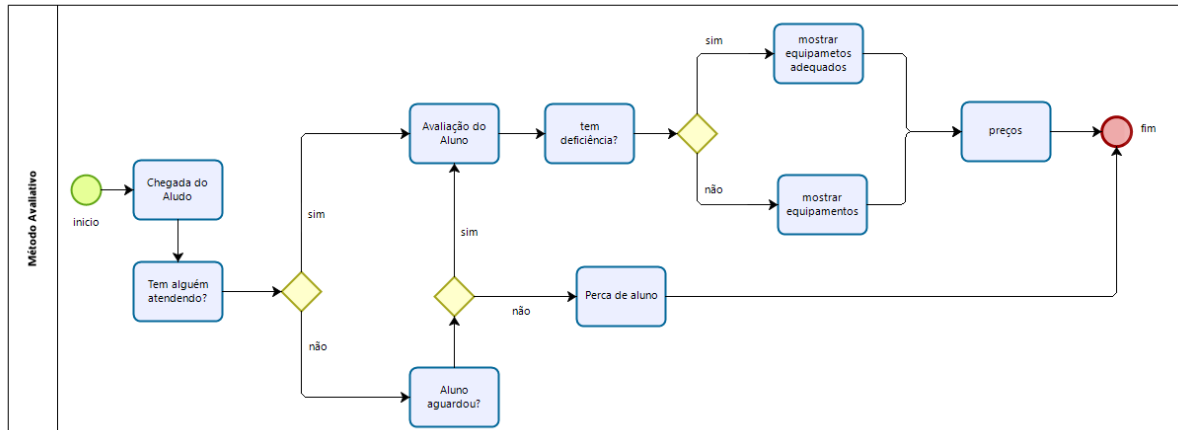
Fonte: Autoria própria

A metodologia BPMN foi criada Business Process Management Initiative (BPMI), ela consiste em quatro grupos de elementos, sendo eles:

- **Objetos de fluxo:** são divididos em três partes:
 - **Eventos (Events):** caracteriza-se por um processo que pode afetar o fluxo e causando impactos;
 - **Atividades (Activities):** são as etapas acontecidas no processo após um determinado evento, pode ser algo a ser executado, se dividindo em tarefas e subprocessos;
 - **Decisões (Gateways):** são utilizadas para definir uma reta de seguimento do fluxograma, controlando as divergências e convergências.
- **Objetos de conexão:** Simboliza a conexão entre os objetos e são divididas em duas partes:
 - **Fluxo de sequência:** a ordem do fluxo;
 - **Fluxo de mensagem:** representa a comunicação entre o emissor e o receptáculo.
- **Raia de piscina:** divisão das atividades referentes a cada categoria, visando controlar que cada um irá fazer;
- **Artefatos:** geralmente representam as entradas e saídas de uma atividade e são divididas em três partes:
 - **Objetos de dados:** são elementos requisitados por uma atividade;
 - **Grupo:** análise ou documentação;
 - **Anotações:** são os comentários da atividade realizada, avisando o que foi realizado.

Com os dados da academia podemos observar sucintamente que o setor administrativo está indo muito bem, não podemos deixar de lado o financeiro que além de estar bem equilibrado também possui um bom capital de giro. As manutenções não ocorrem o tempo todo pois as máquinas utilizadas são de boa qualidade e não há necessidade de melhorias frequentes e na figura 4 terá o BPMN da empresa Academia Transforma.

Figura 4 – BPMN empresa Academia transforma



Fonte: Autoria própria

Os processos privados da empresa é basicamente seus lucros, as metas de rentabilidade e suas metodologias no geral, já os processos públicos está em seus preços cobrados por sessões ou até mesmo em seus planos mensais.

3.2 Planilha com pontos de alerta (PA) e sugestões

Uma pesquisa de satisfação foi realizada na Academia Transforma para mostrar como a academia está em momentos de pandemia, tendo participado dessa pesquisa 20 (vinte) pessoas. Foram feitas 5 perguntas com notas enumeradas de 1 a 5, sendo que a pergunta de número 5 foi feita apenas para os funcionários da Transforma, a figura 5 representa todas as perguntas feitas.

Figura 5 – Lista de perguntas da entrevista

Perguntas	
Perg. 1	Você acha que os preços informados pela Academia são acessíveis?
Perg. 2	O atendimento personalizado realizado na Academia Transforma é satisfatório?
Perg. 3	Os aparelhos e equipamentos da Transforma Academia estão/são de boa
Perg. 4	Os ventiladores , climatizadores e ar-condicionado ajudam na hora de realizar os exercícios físicos?
Perg. 5	As relações de trabalho com os funcionários da empresa são amigáveis?

Fonte: Autoria própria

As notas vão de 1 a 5 sendo classificadas da seguinte maneira: 1- Péssimo, 2-ruim, 3- Razoável, 4- Bom e 5- ótimo, abaixo as notas são mostradas em uma tabela:

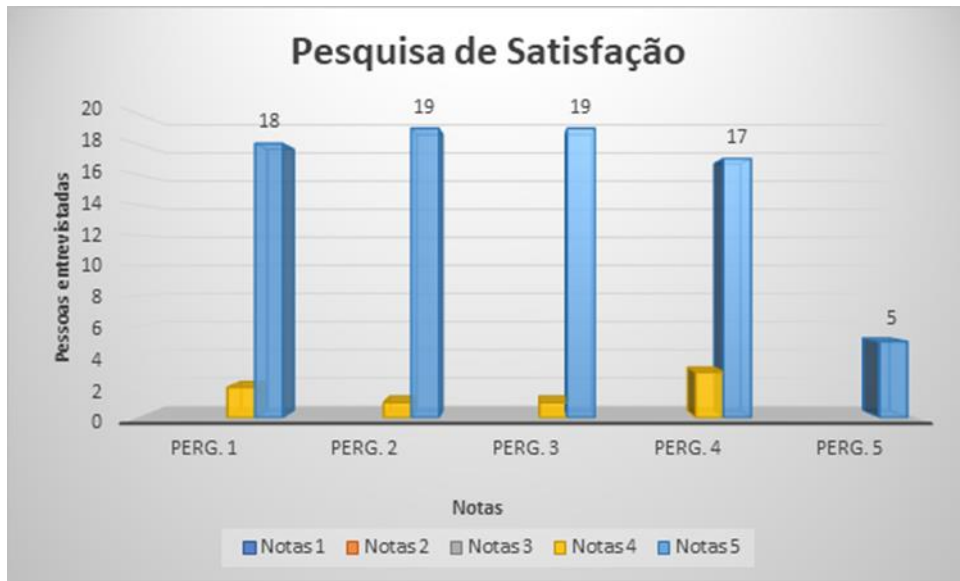
Figura 6 – Notas possíveis da entrevista

Notas	
1	Péssimo
2	Ruim
3	Razoável
4	Bom
5	Ótimo

Fonte: Autoria própria

A pesquisa de satisfação no gráfico abaixo mostra que grande parte dos entrevistados estão satisfeitos com a atual situação da Academia transforma, mesmo em tempos de pandemia a Transforma tem muito a oferecer aos clientes fazendo que muitos a avaliem como uma excelente academia, observe o gráfico na figura 7.

Figura 7 – Gráfico das relações das notas



Fonte: Autoria própria

Como podemos ver, a Academia Transforma está indo bem em vários aspectos, os clientes gostam dos preços que pagam, a ventilação está boa, o atendimento personalizado está se saindo como esperado, mas ainda iremos ver alguns pontos que podem ser “Melhorados”, os equipamentos utilizados estão sempre em bom estado e a empresa tem uma boa comunicação interna pois todos os funcionários deram nota máxima (5) para esse tópico.

Com o levantamento dos dados informados pela Academia Transforma e as informações da modelagem BPMN, foi possível observar alguns pontos de alerta que poderiam ser levados em consideração, além de possíveis sugestões.

Pontos de Alertas	Sugestões
Demora para a chegada do atendimento ao cliente	Contratar mais um funcionário para trabalhar no balcão da academia
Falta de marketing da empresa	A empresa poderia começar a fazer o próprio marketing e/ou contratar pessoas para realizar o marketing

Pelo que podemos ver, a empresa está indo bem, em relação aos pontos encontrados na metodologia BPMN, a falta de profissional para o atendimento acaba dificultando um pouco a questão do atendimento dos prováveis clientes que chegam e os que já frequentam a academia e a falta de marketing acaba deixando a empresa um pouco atrás se comparado com uma que

contém o mínimo de marketing

4 ANÁLISE DA SITUAÇÃO ATUAL

Após fazer todo o levantamento da situação atual da empresa, iremos trabalhar a seguir analisando todos os dados, tais como o BPMN e a planilha com os pontos de alerta e utilizá-los para fazer o cruzamento dos indicadores de desempenho com os pontos de alerta e sugestões, e logo após pegar referências e realizar uma viabilidade econômica para a empresa.

4.1 Cruzamento dos indicadores de desempenho com os pontos de alerta e sugestões

Com os indicadores de desempenho, os pontos de alerta e as pesquisas realizadas, como análise SWOT e BPMN, será possível cruzar essas informações, dessa forma obtendo um ponto mais crítico a ser observado, veja a figura 8 o cruzamento de objetivos de desempenho com os pontos de alerta.

5 = Alto

3 = Médio

1 = Baixo

0 = Nenhum

Figura 8 – Notas possíveis da entrevista

	Valores	At.Personalisa- do	E.equipamen- tos	Climatizado- res	Clima Organizacio- nal	Total
Demora para a chegada do atendimento ao cliente	2	2	2	3	0	9
Falta de Marketing da empresa	1	0	1	0	0	2
Total	3	2	3	3	0	

Fonte: Autoria própria

4.2 Levantamento de Modelos de Benchmarking e Referência

Benchmarking é o processo de analisar, medir e comparar dados e processos visando achar possíveis mudanças que podem trazer melhorias, esse processo tem toda uma estrutura de passos a serem seguidas, deve-se escolher qual será o objetivo, como clientes, produtos, serviços, empresas que serão comparados como exemplo na empresa estudada poderia ter como objetivo o aumento na quantidade de alunos, os fatores críticos para o sucesso são muito importantes, se resumem ao que será necessário para o bom funcionamento e desempenho, como dinheiro e estrutura para alcançar seu objetivo, para alcançar o objetivo de obter o aumento na quantidade de alunos a empresa terá gastos tanto em ambiente como em equipamentos, assim você irá identificar seu processo chave, que seria traçar o melhor caminho para o sucesso do projeto, a empresa terá que investir capital na expansão da academia e comprar mais equipamentos e investir em meio que atraiam mais clientes, na figura 9 podemos observar melhor a estrutura .

Figura 9 – Benchmarking estruturado



Fonte: Netzee

Depois de traçado deve-se coletar informações de parceiros se a comparação for dentro da mesma empresa ou fazendo estudos e levantando dados sobre empresas concorrentes, observando e estudando como funciona o processo de outras academias que atendem uma quantidade maior de clientes, o próximo passo é analisar todos os dados coletados e compará-los na finalidade de identificar suas forças e fraquezas e buscar novas estratégias para melhorar

o serviço a qualidade e processo, por fim implementar as modificações que são necessárias, depois de identificar quais passos a empresa deve seguir em comparação a outra, ela deve colocar em pratica mudanças afim de melhorar seu processo o máximo possível a fim de ser superior a sua concorrente.

4.3 Análise da viabilidade econômica das mudanças

A empresa terá um custo de 340,00 pelo treinamento dos profissionais, mais o custo do salário de um profissional para ficar na recepção de 50.400,00 por 36 meses que fara o pré-atendimento, cuidara das redes sociais e atender telefone e 14.000,00 para instalação das portas de segurança. Gerando um custo total de 72.740,00. O custo das portas de segurança pode ser parcelado em até 12 vezes.

Considerando que com a pandemia uma profissional por ter uma idade avançada não vai voltar.

A contratação da funcionária se faz necessário pois a espera no atendimento tem causado demora no atendimento e o possível cliente vai embora sem nem conhecer a academia.

Viabilidade econômica. Para os alunos já inscritos e para os que futuramente venham se inscrever na academia mesmo que façam a opção mais barata que é a mensalidade podem futuramente optar por aulas personal fazendo o pagamento por hora aula, assim agregando valores sobre a mensalidade ou mudando de plano e ficando só com o personal, considerando os valores cobrados do plano personal com 8 aulas mensais os alunos que pagam só mensalidades se fizerem a opção de 4 aulas personal mês pagariam 13% menos do que o total do plano personal com metade das aulas, e o valor agregado na mensalidade seria 73% maior deixando o profissional com 4 aulas vagas no mês possibilitando novos alunos.

A funcionária traria como benefício a empresa, um atendimento mais rápido não deixando o cliente esperando e causando desconforto no mesmo que as vezes cansa da espera, cuidando das redes sociais fazendo a divulgação da mesma e recebimento das mensalidades.

A previsão de retorno da empresa se 20% dos alunos aderirem a novo proposta

Custo de Investimento	Prazo	Custo Mensal	Previsão de Lucros 36 meses	Lucro por Aluno Mes	Lucro Mensal
72.740,00	36 meses	2.020,00	460.800,00	160,00	12.800,00

5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS DE MUDANÇA E SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA A ORGANIZAÇÃO (TO BE)

Por meio de pesquisas realizadas sobre a empresa podemos fazer um diagnóstico levantando pontos que estão sendo bem executados e pontos onde necessitava melhorias, com isso estudamos possíveis métodos e meios de corrigi-los e melhora-los afim de um bom funcionamento geral do processo.

5.1 Problemas encontrados na organização

A academia tem excelentes instalações com equipamentos de qualidade ambiente arejado e bem ventilado com três ambientes para musculação dividindo os aparelhos por área de treinamento e com projeto de mais um ambiente para musculação, ala independente para o pilates e área da piscina para hidromassagem emborracha garantindo a segurança dos usuários no geral a academia tem uma das melhores instalações do ramo em Catanduva.

A academia tem uma porta de entrada e saída voltada para a rua Aracajú e de acordo com a lei federal 13.425 conhecida como lei Boate Kiss que estabeleceu diretrizes gerais para a segurança contra incêndio e pânico em espaços comerciais, edificações e áreas de reunião de público é necessário que tenham várias portas de segurança para evacuação do local no caso de algum incidente. Portanto é necessário que se instale pelo menos mais duas portas de segurança com iluminação de emergência uma vez a o funcionamento vai até as 21 horas.

5.2 Propostas de melhoria para a organização

Ao receber o aluno durante a avaliação o profissional deve propor para uma orientação dos benefícios do esporte tais como ganho de força, ganho de massa muscular e modelagem do corpo considerando que cada um tem um biotipo e o resultado é diferente. Após essa avaliação o profissional deve passar os valores com uma mudança, as aulas de personal serem passadas com valor em hora aula e não como pacote fixo. Pois os valores dos pacotes são autos referente ao valor da mensalidade. Para os alunos já inscritos e para os que futuramente venham se inscrever na academia mesmo que façam a opção mais barata que é a mensalidade podem futuramente optar por aulas personal fazendo o pagamento por hora aula, assim agregando

valores sobre a mensalidade ou mudando de plano e ficando só com o pacote personal, considerando os valores cobrados com 8 aulas mensais os alunos que pagam só mensalidades se fizerem a opção de 4 aulas personal mês pagariam 13% menos do que o total do pacote fixo, com metade das aulas e o valor agregado na mensalidade seria 73% maior deixando o profissional com 4 aulas vagas no mês possibilitando novos alunos.

Na chegada dos alunos estes são recebidos pelo mesmo profissional que está orientando o treinamento, fazendo com que os alunos tenham que esperar atrapalhando o treino e os que estão chegando tenham que esperar para serem atendidos as vezes causando um desconforto e estes indo embora. Por isso a necessidade da contratação de um profissional para ficar na recepção fazendo um atendimento e cuidando das redes sociais da academia para melhorar a divulgação dela.

Com a parte estrutural do prédio, só tem uma porta de entrada e saída voltada para a rua Aracaju e ela é estreita. Segundo a lei Federal 13.425 conhecida como lei Boate Kiss que estabelece diretrizes contra incêndio e pânico é necessário várias vias de evacuação do prédio caso for necessário, então é necessário a instalação de outras portas de segurança e iluminação de emergência indicando as mesmas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante esse semestre vimos o quão importante é saber administrar ou gerenciar uma estrutura empresarial e seus processos, onde o bom funcionamento de um setor afeta diretamente os outros.

Em nosso caso, analisamos a empresa como um todo e escolhemos um processo que necessitava de melhorias, utilizando métodos que aprendemos esse semestre, buscamos melhorar o mesmo, como por exemplo o mapeamento BPMN onde vimos exatamente como é o processo e sem deixar nada passar.

Um desses métodos, foi aprendido no semestre passado, a análise SWOT, ela indicou os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças dentro das empresas e ajudam os administradores a tomarem decisões sobre os pontos negativos, assim como fizemos.

Em resumo, referente as pesquisas realizadas concluem-se que grande parte da empresa está se saindo muito bem, mas como em todo processo existem pontos fracos, um deles é a necessidade de profissionais para o atendimento aos clientes.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Administração nos novos Tempos**. 2.ed. São Paulo :Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 1999. Disponível

em: https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/680_Indicadores%20de%20Habilidades%20Int%20erpessoais%20como%20ferramenta%20para%20diagnosticar%20as%20necessidades%20de%20treinamento.pdf. Acesso em: 21 nov.2021

CHIAVENATO, Idalberto; SAPIRO, Arão. **Planejamento Estratégico: fundamentos e aplicações**. 1. ed. 13° tiragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

TRUCHETTI, Aline. **Conheça cada etapa de como fazer um benchmarking estruturado para o sucesso do seu negócio**. Netzee, 2020. Disponível em: <https://blog.netzee.com.br/wp-content/uploads/2020/01/Infogr%C3%A1fico-Etapas-dos-Benchmarking.png>. Acesso em: 7, janeiro 2020.

FIGURA (?) - O que é Análise SWOT?

(imagem)

FONTE: <https://www.agoraos.com.br/blog/analise-swot/>