

---

Etec "Sales Gomes" – 101 – Tatuí

## Técnico em Administração

**Douglas de Paula Machado**  
**Gabriéla Nunes Pereira**  
**Giovana Vieira de Camargo**  
**Giovanna Ribeiro Rossi**  
**Tais Martins de Medeiro**

## GESTÃO DE PESSOAS E PADRONIZAÇÃO NO SISTEMA DE PRODUÇÃO



**Tatuí**  
**2020**

**Douglas de Paula Machado  
Gabriéla Nunes Pereira  
Giovana Vieira de Camargo  
Giovanna Ribeiro Rossi  
Tais Martins de Medeiro**

**AÇAÍ TOWN**

**GESTÃO DE PESSOAS E  
PADRONIZAÇÃO NO SISTEMA DE PRODUÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Sales Gomes, orientado pelo professor Pós-graduado em Contabilidade e Auditoria, Edimur Diniz Vaz, e pela professora Pós-Graduada em Comércio Exterior, Juliana do Espírito Santo Rodrigues Oliveira, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

**Tatuí  
2020**

**Douglas de Paula Machado  
Gabriela Nunes Pereira  
Giovana Vieira de Camargo  
Giovanna Ribeiro Rossi  
Tais Martins de Medeiro**

## **AÇAI TOWN**

### **GESTÃO DE PESSOAS E PADRONIZAÇÃO NO SISTEMA DE PRODUÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Sales Gomes, orientado pelo professor Pós-graduado em Contabilidade e Auditoria, Edimur Diniz Vaz, e pela professora Pós-Graduada em Comércio Exterior, Juliana do Espírito Santo Rodrigues Oliveira, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

Tatuí, 07 de dezembro de 2020.

Banca examinadora:

---

Prof. Edimur Diniz Vaz (Orientador)

---

Prof. Juliana do E. S. Rodrigues Oliveira (Orientadora)

---

Professor(a)

---

Professor(a)

---

Professor(a)

Dedicamos esse trabalho de conclusão de curso a todos que de alguma forma estiveram envolvidos no desenvolvimento do mesmo. Desde professores, familiares e amigos, e principalmente a nós integrantes do grupo, que mesmo com todas as dificuldades conseguimos chegar até aqui, e concluir o curso com sucesso.

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, agradecemos a Deus, por nos dar força, sabedoria e apoio nos momentos mais difíceis que passamos durante a concretização do trabalho.

Agradecemos também a empresa Açai Town, que cedeu todo o seu espaço, em especial ao sócio Murilo Lavezzo, que compartilhou toda a trajetória da empresa, nos deixou participar de cada pedacinho, foi imensurável prazer, deixamos nosso agradecimento.

Deixamos nossa gratidão a cada um dos integrantes do grupo, por terem tido forças, e sempre estarmos ajudando e incentivando uns aos outros, não deixando parar ou desistir, motivando a lutar cada dia mais. A todos os professores desde o primeiro módulo que nos ajudaram ao máximo e contribuíram como o nosso conhecimento, em especial aos professores Edimur Diniz Vaz, Juliana do Espírito Santo Rodrigues e Oliveira e Renata de Fátima Nunes, que estiveram sempre conosco fazendo com que tudo ficasse perfeito.

Não podemos deixar de agradecer também as nossas famílias, que estiveram sempre nos dando apoio com relação a pesquisas, trabalhos, visitas, e que estiveram presentes direta e indiretamente em todas as conquistas durante o curso, do início ao fim.

“Não existem pequenos passos nos grandes negócios.”

JEAN RETZ

**Padronização No Sistema De Produção E Interligação De Pessoas** Tatuí, 2020, 37 páginas (Trabalho de Conclusão de Curso para Habilitação Profissional Técnica em Administração. Área de Concentração: Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso da Escola Técnica Sales Gomes).

## **Resumo**

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) tem como objetivo apresentar as propostas para solução de problemas encontrados durante projeto desenvolvido à Empresa Açaí Town. Ela fica localizada na cidade de Tatuí, sua fundação ocorreu no ano de 2014, e é administrada e gerida por três sócios. Extremamente conhecida na cidade e na região, a Açaí Town produz cremes à base de açaí, que são utilizados em suas lojas próprias e em franquias, e a empresa vem crescendo cada vez mais no setor de exportação, enviando seus cremes para três países, Emirados Árabes, Portugal e Canada. O projeto apresentado para a empresa sugere melhorias em sua Gestão de Pessoas, e a implantação de um Sistema de Produção. Tendo em mente que toda e qualquer empresa deve estar atenta à sua relação com seus colaboradores, que são quem fazem a empresa funcionar, basicamente sem eles não há produção. E a importância de um sistema para se produzir, fator essencial para toda empresa que transforma matéria prima em produto. Foram utilizadas as ferramentas Canvas e Mapa de Empatia para conhecer melhor a empresa, seus clientes, e a visão que ambos têm um do outro. Com todo o conteúdo aprendido e absorvido durante todo o curso, conseguimos identificar e propor soluções para empresa. O trabalho foi desenvolvido durante a Pandemia do Corona Vírus (Covid-19), sendo assim, o grupo infelizmente não conseguiu colocar as propostas em prática. Contudo, certamente temos a consciência dos resultados que podem ser obtidos seguindo todos os processos apresentados.

**Palavras-chave:** Gestão de Pessoas, Linha de Produção, Problemas, Propostas, Conhecimento, Resultados, Pandemia.

**Padronização No Sistema De Produção E Interligação De Pessoas** Tatuí, 2020, 37 páginas (Trabalho de Conclusão de Curso para Habilitação Profissional Técnica em Administração. Área de Concentração: Desenvolvimento de Trabalho de Conclusão de Curso da Escola Técnica Sales Gomes).

### **Abstract**

The following paper aims at providing solutions to resolving issues found at a local business named 'Acai Town'. It is located in the town of Tatuí and was founded in 2014. Currently, the business is run by three partners. A well-known company, locally and regionally, Acai Town produces creams made of acai which are used in its own stores and by franchisees. The business has been growing continuously in the exportation market, since its products have been sent out to the United Emirates, Portugal, and Canada. The project presented to the company suggests improvements in its People Management Department and the creation of a Manufacturing System. Moreover, it is clear that all businesses must be focused on their relationship with personnel, understanding that these people are responsible for moving things forward, and without them manufacturing does not exist. Also, the importance of a manufacturing process, a key point for any business which makes raw materials into a product for consumption. Tools such as 'Canvas' and 'Empathy Map' were put into practice so as to better know the business, its clients, and their views about one another. Considering the subjects learned throughout this course, we were able to identify and come up with solutions for the company. This paper was accomplished during the Coronavirus Pandemics (Covid-19), hence our group was unable to meet reality with the solutions hereby laid. Nevertheless, we are fully aware of the outcomes that can be reached following the procedures in this paper.

**Keywords:** People Management, Production Line, Problems, Proposals, Knowledge, Results, Pandemic.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Imagem 1: Açazeiro carregado .....	10
Imagem 2: Açai com farinha de mandioca .....	10
Imagem 3: Fachada Distribuidora .....	11
Imagem 4: Fachada Loja .....	11
Imagem 5: Maquinário Distribuidora .....	12
Imagem 6: Preparação Loja .....	12
Imagem 7: Pote de Açai 2 litros .....	13
Imagem 8: Sachê Açai em pó 100gr .....	13
Imagem 9: Visita Distribuidora .....	14
Imagem 10: Visita Loja Açai Town .....	14
Imagem 11: Mapa de Empatia .....	17
Imagem 12: Canvas .....	18
Imagem 13: Canvas 2 .....	23
Imagem 14: Mapa de Empatia 2 .....	25
Imagem 15: Gestão de Pessoas .....	28
Imagem 16: Manter Pessoas .....	31
Imagem 17: Sistemas de Produção .....	33

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
1.1 Justificativa .....	14
1.2 Problema .....	15
1.3 Hipótese .....	16
1.4 Objetivos .....	18
1.4.1 Objetivos Gerais .....	19
1.4.2 Objetivos Específicos .....	19
1.5 Metodologia .....	19
1.6 Resultados Esperados .....	21
1.7 Orçamento .....	21
<b>2 CANVAS E MAPA DE EMPATIA</b> .....	22
2.1 Canvas .....	22
2.2 Mapa de Empatia .....	24
<b>3 GESTÃO DE PESSOAS</b> .....	27
3.1 Técnicas de Gestão .....	28
3.1.1 Transparências das Informações .....	29
3.1.2 Processo de Desenvolver Pessoas .....	29
3.1.3 Processo de Manter Pessoas .....	31
<b>4 PADRONIZAÇÃO NO SISTEMA DE PRODUÇÃO</b> .....	32
<b>5 RESULTADOS ALCANÇADOS</b> .....	32
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	35
<b>7 REFERÊNCIAS</b> .....	37

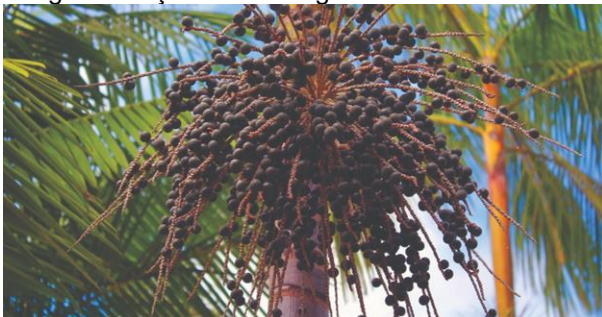
## 1 INTRODUÇÃO

Conta uma lenda, que a muitos anos atrás uma tribo indígena, que vivia onde hoje é Belém, viu sua população crescer muito rápido. Com isso o cacique tomou medidas drásticas para evitar a fome, e condenou todos os recém-nascidos à morte, inclusive sua neta. Sua filha, laçã, ficou desolada e pediu ao deus Tupã que acabasse com o sofrimento da tribo. À noite, ela ouviu o choro de uma criança, e seguiu o som até a floresta. No dia seguinte, foi encontrada morta na base da palmeira. Seus olhos, abertos, fitavam o topo da árvore, na direção de pequenos frutos que balançavam nos galhos. A tribo passou a se sustentar com um suco roxo feito a partir da fruta e aboliu a política de sacrifício. Açaí, veja bem, é laçã ao contrário.

O açaí é um fruto comestível de cor roxo-escura, que consiste em uma pequena baga de formato arredondado e que cresce em uma palmeira de até 30 metros de altura. O consumo do açaí no Brasil pode variar bastante de região para região, ele pode ser usado tanto em iguarias salgadas quanto em doces.

No Norte e no Nordeste do Brasil, o açaí costuma ser consumido com farinha de mandioca ou com farinha de tapioca. Para eles, o açaí com farinha de mandioca, seria como o arroz com feijão para nós. Juntos, esses dois alimentos fornecem a base de nutrientes necessários para aguentar o dia: carboidratos, proteínas, gorduras e vitaminas. Nas Regiões Centro-oeste, Sudeste e Sul do Brasil, o açaí costuma ser consumido misturado com xarope de guaraná, granola, frutas, leite condensado, jujuba, amendoim, leite em pó, caldas de sorvete, creme de avelã, paçoca, entre outros.

Imagem 1: Açaizeiro carregado.



Fonte: <https://bit.ly/2LnnwoS>

Imagem 2: Açaí com farinha de mandioca.



Fonte: <https://bit.ly/2LnnwoS>

Fundada por três sócios, Tribo do Açaí, surgiu em 2014 sendo a primeira açáiteria na cidade de Tatuí. A ideia surgiu a partir de uma visita em Leme, cidade natal de um dos

sócios, onde havia inaugurado uma açáiteria e tiveram a curiosidade de experimentar o açáí.

Logo em seguida, a ideia de trazer o açáí para a cidade de Tatuí se tornou realidade. Foi inaugurada a primeira loja, localizada a rua do Cruzeiro, no ano de 2014. O produto no interior foi um sucesso. A produção do creme de açáí era feita na própria loja sem a utilização de maquinários.

Com a grande demanda de pedidos e a necessidade de se tornar maior, resolveram abrir mais uma unidade, agora na rua São Bento. Com a abertura de mais uma unidade, a produção dos cremes passou a ser no novo endereço. Cada vez mais, com o passar dos dias, a marca foi ficando conhecida e se tornando a queridinha da cidade! No ano de 2018, foi inaugurada a Tribo do Açáí Distribuidora. A distribuidora foi criada com o intuito de aumentar a produção e começar no ramo de distribuição para outras cidades. Com toda essa mudança, o novo endereço começou a abrigar a linha de produção e o escritório de relações da marca.

Após diversas experiências e grande repercussão na internet e tele jornais, em meado do ano de 2019, Tribo do Açáí recebeu uma proposta de exportação para os Emirados Árabes. A proposta foi aceita e junto com elas vieram novamente, mudanças a se fazer. A marca deixou de ser Tribo do Açáí e passou a ser Açáí Town, com os mesmos produtos, mesma qualidade, mas com inovações. Atualmente Açáí Town atende mais de 20 cidades no Brasil inteiro, exporta seus produtos para 3 países e possui 1 unidade física.

Imagem 3: Fachada Distribuidora.



Fonte: Facebook Açáí Town

Imagem 4: Fachada Loja.



Fonte: Facebook Açáí Town

A distribuidora usa máquinas para a produção do produto, na direção de economizar tempo e fabricar mais. Com a grande escala de pedidos eles resolveram então

trabalhar com potes de 2, 5 e 10 litros. Eles distribuem para suas lojas, e outras cidades.

As lojas da Açaí Town oferecem uma diversidade de produtos, pratos quentes e frios, como por exemplo: crepes, sorvetes, bolos, doces, lanches naturais, sucos e o principal que é o Açaí. As montagens dos açaís são feitas conforme a preferência dos clientes, usando frutas, cremes, sorvetes, doces. Também são produzidos diversos sabores de sorvetes pasteurizados e cremosos em potes de 2, 5 e 10 litros.

Imagem 5: Maquinário Distribuidora.



Fonte: Próprio autor.

Imagem 6: Preparação Loja.



Fonte: Próprio autor.

A empresa Açaí Town é especializada em cremes de açaí, possuindo um portfólio de produtos diversos, é ideal para quem busca um estilo de vida saudável sem abrir mão de consumir produtos com qualidade, sabores inigualáveis, deliciosos e com alto valor nutricional. Difere de outros produtos pois são produzidos com matérias primas de qualidades e tecnologia de ponta, para o preparo é usado frutas orgânicas e sem uso de agrotóxico e também se preocupa e tem compromisso com o reflorestamento.

O consumo do açaí traz diversos benefícios a saúde pois é rico em diversos nutrientes e graças ao seu poder antioxidante, combate diversas doenças como diabetes, câncer e tem efeitos antienvhecimento. Além disso, está ajudando a prevenir a perda de memória e visão.



No portfólio de produtos tem as caixas e baldes de açaí com 2 Litros, 5 Litros e 10 Litros, o açaí em pó que é usado um método cientificamente comprovado chamada Refractance Window Dryer, é conhecida por ser o método mais suave na secagem comercialmente disponível, traz diversos benefícios como a alta retenção da cor, alta retenção de nutrientes e tem maior rendimento. São vendidos em sachês e pode ser usado para elaborar diversas receitas.

Além de produzir e comercializar açaí, a Açaí Town também revende carrinho de açaí. Quem deseja trabalhar por conta própria tem a oportunidade de contar com toda a estrutura e instrumentos para facilitar o serviço, além de um treinamento básico para manusear de forma correta o produto. Comportam até 3 caixas de 10 litros, além de espaço para os deliciosos recheios.

Imagem 7: Pote de Açaí 2 litros.



Fonte: <https://acaitown.com.br/>

Imagem 8: Sachê Açaí em pó 100gr.



Fonte: <https://acaitown.com.br/>

No dia 17/02/2020 realizamos a primeira visita técnica, todos os componentes do grupo se reuniram para conhecer a Distribuidora. Quem nos recebeu e apresentou a estrutura da fábrica foi o Miguel, um dos funcionários. Após, fomos ao escritório onde o Murilo, um dos sócios-proprietários, nos falou um pouco sobre a história da empresa, como ela evoluiu com o tempo e questões administrativas.

Em seguida, numa conversa descontraída e agradável, ele nos deu espaço para realizarmos perguntas, onde com elas previamente preparadas, já conseguimos extrair informações de possíveis problemas.

No dia 12/03/2020 fizemos outra visita, desta vez na loja localizada na Rua São Bento. Quem nos recebeu foi o Vinicius, ele quem nos apresentou tudo e expôs algumas situações positivas e negativas da loja. Lá conseguimos aprender um pouco mais sobre o sistema de montagem de copos e o self-service. Conhecemos a cozinha e todo o processo de funcionamento da loja.

Imagem 9: Visita Distribuidora (Prop. Murilo)



Fonte: Próprio autor.

Imagem 10: Visita Loja Açai Town.



Fonte: Próprio autor.

## 1.1 Justificativa

A empresa escolhida para a realização do desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso foi a Açai Town. O intuito da análise realizada foi criar melhorias para empresa através de conhecimentos e táticas adquiridas no curso.

Foram realizadas visitas técnicas no local escolhido e diversas análises sobre a situação na qual a empresa se encontrava no respectivo momento. Após diversas reuniões com os representantes da empresa e funcionários chegamos à conclusão de que dois problemas predominavam na empresa e causava diversos impactos.

O grupo decidiu que as melhores teorias para se aplicar na empresa e resolver os supostos problemas que ocorriam na hora de efetuar o trabalho, era a padronização na linha de produção e a melhoria na relação de gestão de pessoas, tendo mais harmonia e atividade entre representantes e funcionários.

Um projeto bem executado é visto como aquele que consegue os resultados desejados, é importante ter foco em todos os objetivos para seguir todas

as etapas necessárias e sair como foi planejado e cumprir todas as etapas definidas, nas condições de qualidade, custos e prazos de todas as partes envolvidas.

O projeto propõe-se trazer resultados positivos para a empresa com a otimização de recursos humanos e nas montagens dos copos. Habilitado para implantação em um médio prazo, sustenta um funcionamento organizado e responsável na linha de produção, e proporciona o melhor desenvolvimento na gestão de pessoas da loja.

O projeto a ser aplicado é uma resposta positiva para os problemas apresentados e vistos pela empresa e pelo grupo. Trata-se de uma melhora significativa na parte operacional da empresa, e na interligação das pessoas como um todo.

## **1.2 Problema**

Açaí Town desenvolve um grande papel no ramo alimentício dentro e fora da cidade. O ponto em que mais se destaca são os produtos de excelente qualidade e o ótimo atendimento. Após visitas no estabelecimento, foi notado dois perceptíveis problemas. Um deles diz respeito a um fator essencial, a linha de produção dos copos de açaí. Ao longo de mais conversas também, os funcionários relataram um certo questionamento com relação a gestão de pessoas. Diante dessas informações, o grupo chegou à conclusão e ficou definido que esses seriam os pontos a serem trabalhados.

A linha de produção exige uma técnica onde possamos diminuir o tempo de espera e agilizar a montagem de copos, evitando erros e aglomerações de pessoas. Ter uma produção organizada e padronizada contribui muito para o melhor desenvolvimento no negócio. Isso aumentará a agilidade nos preparos, o padrão nas quantidades e na qualidade, a higiene no local, entre outros. Gerando maior satisfação nos clientes.

Relações interpessoais a serem trabalhadas, exercem também, o trabalho físico e psicológico dos funcionários. O objetivo é mostrar que todos podem estar presentes em todas as conquistas da empresa e todos fazem parte da história e do sucesso. Com uma boa gestão de pessoas, desde a contratação até o dia-a-dia de trabalho, a convivência num ambiente onde superiores e subordinados tem uma



relação de confiança, comprometimento e responsabilidade, o trabalho flui melhor, de forma mais fácil e gerando melhores resultados para ambos os lados.

Com a parte operacional organizada e padronizada, haverá menos desperdício, o tempo de montagem dos copos será menor, aumentando a produtividade. Já o trabalho em cima da gestão de pessoas evitara conflitos, diminuirá a taxa de turnover e rotatividade, e irá melhorar a relação entre líderes e demais colaboradores.

### **1.3 Hipótese**

Um dos problemas encontrados foi a padronização na linha de produção. Devido a isso foi proposto a implantação de treinamentos e planejamento para cada passo da montagem dos copos. Sendo determinadas funções individuais para cada etapa do processo de montagem, como: tamanho do copo, açaí, recheios, coberturas e adicionais. Criando assim uma linha de produção como em fábricas, onde cada um faz a sua função com maior agilidade, qualidade e padronização na porção. Podendo haver revezamento nas funções de período em período, para que todos estejam aptos a trabalhar em qualquer função, e pensando também na ergonomia dos colaboradores.

De outro lado temos a melhoria na gestão de pessoas, melhorando a interligação e relacionamento entre os próprios funcionários, e também com seus superiores. Após o grupo analisar a situação da loja, uma possível solução encontrada foi o treinamento e capacitação dos colaboradores em geral, para que tenham consciência da importância em se trabalhar em um ambiente com harmonia e união entre todos. Já para os gestores, sugerimos a implantação de alguns benefícios e reconhecimentos para os funcionários, gerando assim motivação e melhor desenvolvimento para os mesmos. Tentando assim, tornar a Açaí Town uma empresa em que as pessoas queiram e amem trabalhar, sintam satisfação pelo que fazem e falem para todos o quanto a empresa pensa em seus funcionários. Com certeza dessa forma haverá menos demissões e pedidos de dispensa, que acarretam gastos e novas contratações.

Focando em tudo isso, foram utilizadas as ferramentas Canvas, que é uma ferramenta de gestão estratégica que permite o desenvolvimento do modelo de negócios das empresas, e o Mapa de Empatia que é um recurso que serve para

desenhar o perfil do seu cliente ideal com base nos sentimentos dele, podendo assim ter uma melhor análise sobre o perfil da empresa perante clientes e outros fatores externos.

O mapa da empatia é um recurso que serve para desenhar o perfil do seu cliente ideal com base nos sentimentos dele. Imagine adentrar na mente do seu público-alvo, compreender o que ele deseja e, assim, oferecer produtos, serviços e atendimento mais adequados.

Parece improvável, mas, em certa medida, isso já pode ser feito por meio de algumas ferramentas. Uma delas é o mapa da empatia, recurso utilizado para desenhar o perfil do seu cliente ideal com base nos sentimentos dele.

Em tempos conflituosos, você já deve ter ouvido que “o mundo precisa de mais empatia”. Isso porque esse sentimento — que descreve a habilidade de compreender o estado emocional do outro ao colocar-se no lugar dele — permite ver situações sob perspectivas diferentes e entender as razões pelas quais indivíduos agem de determinada forma, evitando embates desnecessários.

Imagem 11: Mapa de Empatia.



Fonte: Próprio autor.

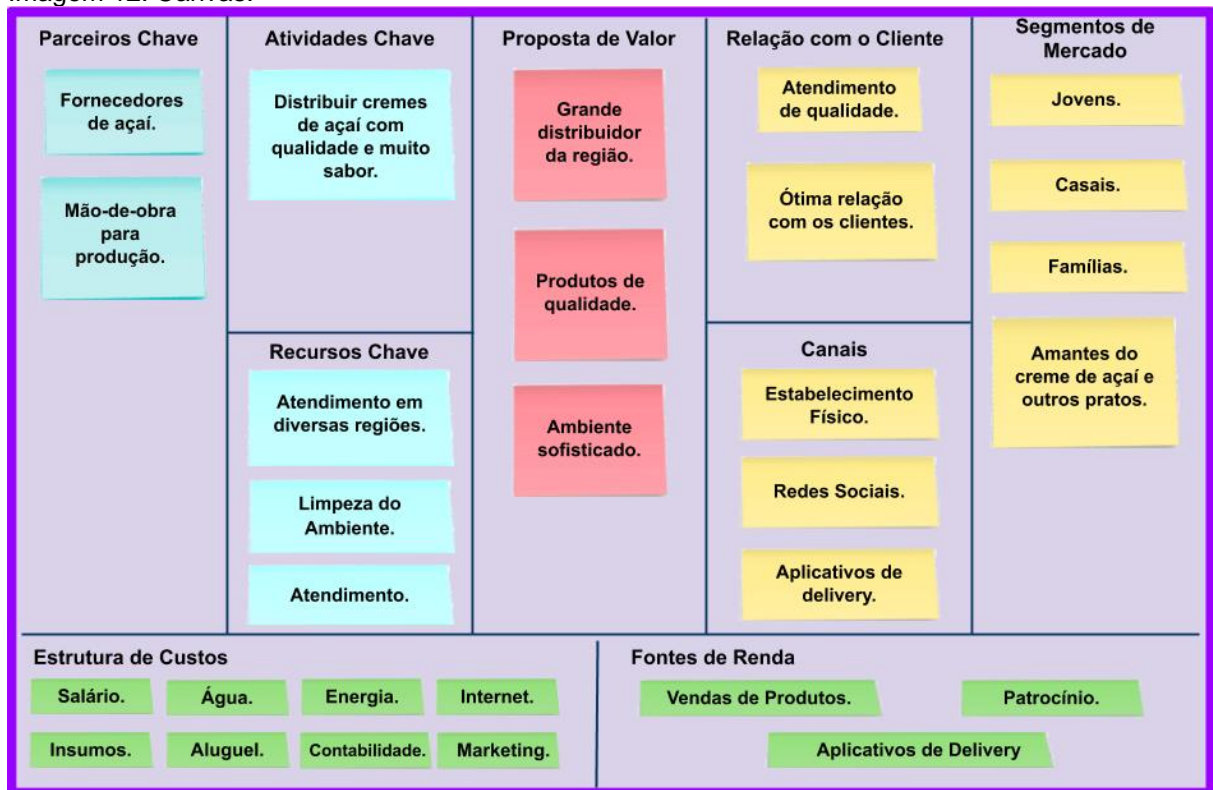
Canvas é uma ferramenta de gestão estratégica que permite o desenvolvimento do modelo de negócios das empresas.

Sua estrutura conta com nove blocos pré-formatados que dão a base para a criação do modelo ou a adaptação de um já existente. Por ser uma ferramenta visual, o Canvas é um facilitador da estratégia que ilustra todas as estruturas organizacionais.

Apesar do Plano de Negócios ser muito importante, ele costuma ser um documento longo e detalhado que não permite alterações tão dinâmicas, sobretudo pela necessidade da constante validação dessas mudanças.

Dessa forma, o Canvas se torna uma ferramenta muito útil, principalmente para empresas que estão começando e que estão sempre passando por modificações em sua estrutura.

Imagem 12: Canvas.



Fonte: Próprio autor.

## 1.4 Objetivos

Objetivos são o foco principal do trabalho, tendo um problema predefinido e analisando as alternativas para ser tomada uma decisão. São divididos em objetivos gerais e específicos.

Os objetivos gerais apresentam a ideia central do trabalho, são tratados em seu sentido mais amplo e constituem a ação que conduzirá ao tratamento da questão abordada.

Os Objetivos específicos apresentam, de forma detalhada, as ações que se pretendem alcançar e estabelecem estreita relação com as particularidades relativas, permitindo o entendimento de cada etapa a ser realizada para conseguir alcançar o objetivo geral.

#### **1.4.1 Objetivos Gerais**

Concluir com êxito as melhorias propostas para a empresa relacionada ao trabalho, em diversas partes da organização e administração da empresa Açai Town, utilizando os recursos, métodos e ferramentas da administração e os conhecimentos obtidos em aula, absorvidos pelo grupo com um todo.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Utilizar corretamente e implantar todos os recursos necessários para a melhoria da linha de produção igualitária no aspecto de organização, qualidade e prática.

Melhorar a organização com a estrutura da equipe adequada e resolver todos os pontos específicos em relação a funcionários e os proprietários.

E assim desenvolver todos os objetivos propostos para organizar e acabar com todos os problemas específicos dentro da empresa.

### **1.5 Metodologia**

Metodologia é uma palavra composta por três vocábulos gregos: metà (“para além de”), odòs (“caminho”) e logos (“estudo”). O conceito faz alusão aos métodos de investigação que permitem obter certos objetivos numa ciência. A metodologia também pode ser aplicada à arte, quando se efetua uma observação rigorosa. Como tal, a metodologia é o conjunto de métodos que regem uma investigação científica ou numa exposição doutrinal.

Entende-se por metodologia o conjunto de normas e ações destinadas a descrever um problema. Em geral, a metodologia é uma parte de pesquisa científica. Neste sentido, o cientista parte de uma hipótese como possível explicação de um

problema e tenta encontrar uma lei que o explique. Entre a hipótese e a resolução final, o cientista deve seguir um caminho, ou seja, um método de pesquisa. Assim, o estudo dos métodos é conhecido como metodologia. Em outras palavras, a metodologia responde ao "como" de um estudo ou pesquisa.

Com tudo isso, o grupo utilizou do conhecimento obtido em sala de aula durante todo o curso, para analisar e identificar possíveis pontos negativos da empresa Açai Town, e métodos para melhorá-los. Utilizamos da oportunidade de realização de visitas técnicas, podendo conhecer os ambientes em geral, e tendo a possibilidade de conversar e fazer perguntas aos funcionários e proprietários.

Em visita técnica na distribuidora/escritório, com reunião agendada com um dos sócios, Murilo Lavezzo, pudemos sanar todas as dúvidas em relação a história da empresa e a posição dela no mercado atualmente. Os membros do grupo elaboraram questionários com perguntas voltadas para segmentos diferentes, podendo assim abranger todas as áreas, e ficar uma conversa tranquila e espontânea entre todos. A entrevista durou por volta de duas horas e logo conseguimos identificar os principais erros.

Em segunda visita, dessa vez na loja, conseguimos analisar e visualizar na prática os problemas identificados anteriormente. Recebidos por um dos funcionários, Vinicius, fomos apresentados ao espaço da loja em geral, e tivemos a oportunidade de acompanhar o andamento e o funcionamento da loja durante o atendimento aos clientes.

Os principais problemas observados foram na loja, em relação a produção dos copos, falta uma padronização e a implementação de um sistema. A sugestão oferecida é o treinamento e capacitação dos funcionários que trabalham na montagem, criando assim uma linha de produção, como em fábricas.

Já para deficiência referente à relação entre funcionários, e até mesmo com os proprietários, podem ser tratadas com reuniões periódicas para conversas sobre assuntos e colocações gerais, e também treinamentos sobre a importância de um bom relacionamento para um ambiente de trabalho saudável. E também a possibilidade de implantação de benefícios, motivando e valorizando os colaboradores.

## **1.6 Resultados Esperados**

Espera-se com a realização desse projeto, o desenvolvimento, a prática e ampliação dos conhecimentos obtidos em sala de aula com os professores, durante todo o decorrer do curso, buscando juntamente alcançar os objetivos propostos de início para a empresa do projeto: padronização no sistema de produção e interligação de pessoas.

Com trabalho e dedicação dos sócios e funcionários, em cima dos problemas encontrados, pretendemos tornar a empresa Açai Town um lugar conhecido pelos clientes, como a melhor a açaiteria da cidade e região, em matéria de qualidade dos produtos, preço e atendimento.

E fazer com que seja uma empresa em que os funcionários trabalhem felizes, amando o que fazem. Que seja uma empresa que as pessoas queiram trabalhar, e tenham oportunidade de crescer de acordo com seus méritos e esforços.

## **1.7 Orçamento**

A princípio, as principais mudanças necessárias a serem realizadas na empresa Açai Town não exigem nenhum recurso físico, como compras de equipamentos, ou reformar e mudanças estruturais.

Nosso grupo acredita que com a contratação de consultores e gestores de treinamento, para que possam orientar da melhor forma sócios e colaboradores a conviverem de forma mais harmoniosa, e até mesmo encontrar uma forma para criar um sistema padrão de produção.

Até mesmo nós, integrantes do grupo, como futuros técnicos em administração, podemos auxiliá-los, prestando nossos serviços e encontrando formas de treinamentos e outras possíveis soluções e orientações para que os problemas sejam sanados.

## 2 CANVAS E MAPA DE EMPATIA

O Canvas e o Mapa de Empatia são ferramentas utilizadas para o melhor desenvolvimento do negócio, ambos permitem uma melhor visualização sobre o empreendimento, uma visão como um todo, tanto de seus parceiros e fornecedores, e até mesmo seus consumidores.

### 2.1 Canvas

O Business Model Canvas é mais conhecido como Canvas. Essa ferramenta é um mapa constituído com os principais itens de uma empresa, é uma forma prática e ágil de visualizar o empreendimento em apenas um quadro ou aplicativo. Ele é baseado em nove elementos para o funcionamento do negócio.

A ferramenta consiste em um mapa visual que irá orientar a organização no desenvolvimento de uma estratégia organizacional. Com o BM CANVAS é possível alinhar e ilustrar as ideias, o que garante uma melhor compreensão entre todos os integrantes da equipe de modelagem de negócio sobre o cenário atual e futuro da empresa. (OSTERWALDER, PIGNEUR, 2011)

**Parceiros Chaves:** Área que vai tratar da rede de fornecedores e parceiros essenciais que ajudaram a garantir o bom funcionamento do em empreendimento. Contribuem com recursos chaves e atividades chaves.

**Atividades Chaves:** Área essencial, sem essa área não seria possível construir os canais necessários, como relacionamento com o cliente e atender a proposta de valor. São as atividades essenciais do negócio.

**Proposta de Valor:** Área que representa as propostas que tem que atender as necessidades dos potenciais clientes, desenvolver produto e serviços que iram gerar valor aos clientes.

**Relação com o Cliente:** Forma que a empresa vai interagir com o segmento cliente. O propósito é fortalecer o envolvimento do cliente com o empreendimento.

**Segmento de Mercado:** Área que vai ter como função definir quem você vai atender, sejam pessoas ou empresas. O importante é agrupar clientes com o mesmo perfil (comportamento e necessidades), ou seja, é necessário conhecer seu nicho de mercado.

**Recursos Chaves:** São os recursos essenciais ou recurso mais importante para seu empreendimento funcionar. Podem ser, físicos, financeiros, intelectuais ou humano. Cada modelo de negócio vai dizer quais recursos são necessários.

**Canais:** Área em que a empresa vai falar a respeito aos pontos de contato do empreendimento, são compostos basicamente por canais de comunicação, distribuição e venda. Exemplo: Redes Sociais (Comunicação); Distribuição (Correio); Telefone (pós-venda).

**Estrutura de Custos:** A estrutura de custos descreve os principais custos envolvidos no negócio. São os custos necessários para manter o negócio, sejam fixos ou variáveis.

**Fontes de Renda:** Essa área representa o dinheiro que a empresa gera a partir de cada segmento do cliente. O modelo de negócio, vai definir a fonte ou as fontes de receita.

Imagem 13: Canvas 2.



Fonte: <https://sitebemfeito.com.br/blog/como-criar-um-plano-de-negocios-no-canvas/>

Com base em toda essa estrutura, aplicamos em nosso projeto, conforme Imagem 12, e desenvolvemos as seguintes informações:



- **Parceiros chave:** Fornecedores / Funcionários / Mão de obra qualificada;
- **Atividade chave:** Distribuição de creme base de açaí para o Brasil e também ao estrangeiro;
- **Proposta de valor:** Tornar-se referência em distribuição de açaí / Empresa renomada e com referências / Ambiente agradável;
- **Relação com o cliente:** Atendimento diferenciado / Maior comunicação e atenção aos clientes;
- **Segmentos de mercado:** Fidelizar os consumidores de açaí / Ofertar produtos que atinjam os grandes clientes (exterior) e também os pequenos informais;
- **Recursos chaves:** Pontos de venda / Infraestrutura operacional / Equipe operacional;
- **Canais:** O cliente Açaí Town, ele recebe os serviços que a empresa oferece de modo rápido e fácil. Ele pode ser por meio presencial, através das lojas físicas e atendimento online, sistema delivery, no conforto do seu lar. As novidades, todos têm acesso as redes sociais onde ficam por dentro de tudo;
- **Estrutura de custos:** Salários aluguel, água, energia, internet, fornecedores, contabilidade, entre outros;
- **Fontes de renda:** Vendas dos produtos, patrocínios, aplicativos de delivery;

## 2.2 Mapa de Empatia

Toda empresa deve colocar seus consumidores no centro do produto ou serviço, mapa da empatia auxilia, e muito, nessa tarefa. A fim de construir serviços e produtos que serão utilizados, amados e apoiados pelos usuários, precisamos entender seu pensamento, preferência, comportamento e sua forma de comunicar durante a jornada. Empatizar com os clientes ajuda a criar tais perspectivas.

Para facilitar o brainstorming, foi criada a ferramenta mapa da empatia, para pensarmos sobre o que usuários sentem e como o contexto onde estão influencia isso.

De acordo com Osterwalder e Pigneur (2011) o mapa de empatia é uma ferramenta que ajuda a projetar modelos de negócios de acordo com as perspectivas dos clientes. O mapa de empatia proporciona uma visão mais aprofundada do cliente levando em consideração o ambiente, o comportamento, as aspirações e emoções.

O mapa da empatia é uma ferramenta simples e visual utilizada para descobertas sobre usuários. É eficiente para entender a audiência de produtos e serviços, tanto dos clientes quanto de concorrentes. É formada de quatro quadrantes: Pensando, Vendo, Fazendo e Sentindo.

Imagem 14: Mapa de Empatia 2.



Fonte: <https://www.danielnuredo.com.br/2020/02/mapa-da-empatia-construindo-o-seu.html?m=1>

**O que fala e faz?** Quais ações e comportamentos mais chamaram a atenção durante a pesquisa? Quais assuntos mais o interessam? Ele saberá o que fazer com o seu produto quando tiver contato com ele?

**O que pensa e sente?** Quais são suas crenças? Possíveis pensamentos? Preocupações? Por que está feliz ou infeliz? Quais pensamentos podem influenciar seu comportamento? Para evitar suposições que não agregam nada ao processo, procure instrumentos a fim de que você tenha um entendimento mais real sobre o pensamento do cliente.

**O que vê?** Quais são os meios de comunicação que informam essa pessoa? O que ela enxerga quando está procurando por um produto ou serviço? O que está à sua volta que pode influenciar o processo?

**O que ouve?** O que as pessoas que se relacionam com o cliente dizem para ele? Quais podcasts ele ouve? Quem o influencia a ponto de dizer o que ele realmente vai ouvir?

Depois de observar tudo isso e debater detalhadamente com outros membros da equipe, você tem o que precisa para pensar em outros dois pontos.

**Dores:** quais os principais pontos de dor podem ser observados? O que o usuário gostaria de alcançar? Quais são os ganhos ao utilizar o serviço?

**Necessidades:** por que o cliente utilizaria o serviço ou compraria o produto? O que poderia ser acrescentado para atender ainda mais às suas necessidades?

Sendo assim, pudemos utilizar dessa ferramenta fazendo sua aplicação na empresa Açai Town. Conforme Imagem 11, obtivemos as seguintes respostas:

- **O que ele fala e faz?**  
Boa localização, capacitação no mercado, grande reconhecimento.
- **O que ele pensa e sente?**  
Ambiente familiar, procurando sempre inovar, pratos bem elaborados.
- **O que ele vê?**  
Rápida preparação dos pratos, promoções, ambiente limpo e organizado.
- **O que ele ouve?**  
Opções saudáveis, preço acessível, bom atendimento.
- **Dores:**  
Possuí grandes concorrentes no ramo, falhas em divulgação.
- **Necessidades:**  
Inovação, bom atendimento, produtos de qualidade.

### 3 GESTÃO DE PESSOAS

O capital humano é um ativo intangível que pertence ao próprio indivíduo, mas que pode ser utilizado pela empresa para criar valor. Antes da globalização as empresas se diferenciavam pelas máquinas e equipamentos, instalações e estrutura física. Atualmente, o que as distingue é o conhecimento de seus colaboradores.

O capital humano está relacionando-se com a preocupação na evolução patrimonial das empresas. Pode-se dizer que estes fatores estão intimamente ligados, pois no momento em que se vive não se fala em homens sem empresas e a recíproca é verdadeira. As organizações são formadas por talentos humanos, que assim como as empresas, têm objetivos que vão além da busca por uma remuneração condizente com sua função.

Nessa busca por talentos Chiavenato (2004) diz:

Gerir talento humano está se tornando indispensável para o sucesso das organizações. Ter pessoas não significa necessariamente ter talentos. E qual a diferença entre pessoas e talentos? Um talento é sempre um tipo especial de pessoa. E nem sempre toda pessoa é um talento. Para ter talento a pessoa precisa ter algum diferencial que a valorize. (CHIAVENATO, 2004, p. 52)

Assim, o capital humano é muito importante nas organizações, sendo um fator que proporciona vantagem competitiva no mercado e destaque entre as demais. Mas atrair e selecionar o capital humano desejado não é uma tarefa fácil, para a busca de grandes talentos os planejamentos da gestão de recursos humanos precisam estar aptos e alinhados. As empresas estão se preocupando cada vez mais com o bem estar de seus funcionários, proporcionando não apenas bons salários, mas vários outros benefícios.

As organizações procuram profissionais com talentos caracterizados que tenham capacidades de desenvolvimento contínuo. Assim, um bom ambiente de trabalho é resultante de programas de treinamentos voltados a aumentar o potencial de seus recursos humanos, tudo isto na perspectiva de reduzir a rotatividade e a formação de empreendedores que possuam persistência, iniciativa, visão e liderança. Segundo Chiavenato (2004, p. 5), na afirmação do autor “[...] as organizações funcionam por meio das pessoas, que delas fazem parte e que decidem e agem em seu nome”

Temos como objetivo a valorização e desenvolvimento do capital intelectual da empresa, que tem como resultado o desenvolvimento do conhecimento individual como base para o conhecimento organizacional e coletivo.

Para Chiavenato (2004) os objetivos da gestão de pessoas e que as pessoas têm o papel fundamental dentro da organização e se a empresa percebe isso elas se tornam bem sucedidas:

As pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí, a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários. As organizações bem-sucedidas estão percebendo que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o investimento dos funcionários (CHIAVENATO, 2004, P. 8)

Imagem 15: Gestão de Pessoas.



Fonte: <https://laboro.edu.br/gestao-de-pessoas-por-meio-da-tecnologia-em-postos-de-combustiveis/>

### 3.1 Técnicas de gestão

A gestão organizacional é o planejamento de todas as ações que contribuem para o pleno funcionamento de um sistema, o que resulta na efetivação de tarefas, metas e/ou objetivos gerais. Nada mais é do que a administração de um negócio, empresa ou organização, com o objetivo de alcançar metas e conquistar resultados positivos e rentáveis.

A função desse tipo de conceito de gestão tem como finalidade conduzir pessoas e processos de forma eficaz, promover melhorias, criar um ambiente colaborativo, motivado, propício ao autodesenvolvimento e, conseqüentemente, à

conquista de resultados. Visto como um modelo de trabalho, este tipo de organização é orientada por uma política de valores da própria instituição, que influenciam em todas as etapas dos processos nas diversas áreas.

CHIAVENATO(2008) diz que:

A GP é uma área muito sensível à mentalidade e à cultura corporativa que predomina nas organizações. Ela é extremamente contingencial e situacional, pois depende de vários aspectos, como a arquitetura organizacional, a cultura corporativa, as características do seu mercado, o negócio da organização, a tecnologia utilizada, os processos internos, o estilo de gestão e uma infinidade de outras variáveis. (CHIAVENATO 2008, p.8)

Temos como um de nossos princípios aplicar algumas técnicas de gestão nas relações interpessoais da empresa Açai Town. Diante dos problemas observamos que seria necessário empregar as seguintes técnicas de gestão: Transparência das informações, processo de desenvolver pessoas, de manter pessoas.

Segundo CHIAVENATO(2008):

“A GP procura ajudar o administrador a desempenhar todas essas funções porque ele não realiza seu trabalho sozinho, mas por meio das pessoas que formam sua equipe. Com sua equipe, o executivo alcança metas, objetivos e resultados.” (CHIAVENATO 2008, p.8)

Diante disso, chegamos à conclusão de que para atingir seus objetivos é necessário trabalhar em equipe, buscando sempre o diálogo e a organização.

### **3.1.1 Transparência das informações**

Compartilhar as informações com os colaboradores é uma excelente estratégia para estimular a cooperação e o engajamento da equipe. A medida possibilita que os profissionais acompanhem a situação da loja de comunicação e ajudem na busca de soluções e no desenvolvimento de alternativas para os problemas encontrados.

Com a transparência de dados, os profissionais ficam mais conscientes das potencialidades e dificuldades que a loja está enfrentando. Com isso, eles podem cooperar e ajudar os gestores a desenvolver soluções.

### **3.1.2 Processo de desenvolver pessoas**

Inclui treinamento e desenvolvimento de pessoas, programas de mudanças e desenvolvimento de carreira. É um meio de capacitar e aperfeiçoar o desenvolvimento pessoal e profissional.

Como cita "Adalberto Chiavenato, "treinamento é o ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a aprendizagem".

Para o desenvolvimento pessoal e profissional é preciso tempo e disposição, quando optamos por um treinamento sabemos que ele será benéfico e trará resultados positivos onde toda a empresa não somente o grupo treinado terá grande potencial.

Um treinamento bem desenvolvido pelos recursos humanos de uma empresa é de fundamental importância para todos os presentes quando é montado um treinamento se deve pensar em diversos fatores que irão agregar ou não.

Para desenvolver um treinamento que funcione corretamente e aplicarmos em nosso trabalho de conclusão de curso foi desenvolvido a seguinte linha de raciocínio

Primeiro vamos ter nossa entrada de conhecimentos e informações:

- A empresa enfrenta o que em seu pessoal?
- Que partes tem necessidade de desenvolvimento?
- Esse treinamento vai agregar em que a nossos funcionários?

Em segundo plano vamos processar essas informações e começar a trilhar em prática e teoria nosso treinamento. Sendo assim, pensamos em basear nosso treinamento em capacitação profissional e desenvolvimento de pessoal.

Capacitar os profissionais é essencial para o crescimento de qualquer negócio, sendo uma ação indispensável para estimular a inovação. Afinal, apenas quando se conhece os detalhes do trabalho realizado é possível criar soluções diferentes e eficazes.

Neste caso nosso treinamento é voltado para a recepção e atendimento ao cliente. Serão usadas 4 linhas de raciocínio, sendo elas:

- Apresentação da história e da filosofia da empresa;
- Aulas teóricas sobre o cargo e a função a ser desempenhada;
- Aulas práticas para o aperfeiçoamento de habilidades;
- Desenvolvimento de competências como liderança, dinamismo, iniciativa e trabalho em equipe;

Treinamentos e capacitações dentro da loja devem ser realizados constantemente para garantir que as habilidades dos funcionários sejam desenvolvidas, fazendo com que eles se tornem talentos.

Isso também é importante para fazer com que eles se sintam mais motivados a realizarem suas tarefas, já que eles conseguirão entregar resultados melhores, com mais agilidade e economia de recursos.

### 3.1.3 Processo de manter pessoas

O processo de Manter Pessoas é a forma para que o funcionário não fique na empresa insatisfeito, ou seja, são criadas condições para que o processo de gestão de pessoas ocorra da melhor forma possível, para que a “segunda casa do funcionário” não seja um lugar desconfortável.

Oferecer um ambiente saudável para os funcionários é a ferramenta mais eficaz para mantê-los no time da loja. Além de reduzir a rotatividade, esse processo garante colaboradores mais satisfeitos que se tornam mais produtivos e engajados.

Imagem 16: Manter Pessoas.



Fonte: <http://empresascooperativas.com.br/gestao-de-pessoas-nas-empresas/>



## 4 PADRONIZAÇÃO NO SISTEMA DE PRODUÇÃO

A padronização é a capacidade de fazer sempre o melhor produto final, sem desperdício de tempo ou de recursos. Para isso é fundamental a garantia da segurança de todos os trabalhadores envolvidos na linha produtiva e a criação de uma cultura de qualidade dentro da organização.

Quando a empresa adota a padronização e busca organizar suas rotinas produtivas a fim de aumentar a competitividade, a produtividade e sua lucratividade. Isso requer do pequeno empresário o planejamento, a criatividade e a flexibilidade para abandonar processos obsoletos e propor novas formas mais produtivas de trabalho.

Dessa forma o Treinamento e Desenvolvimento são responsáveis pela capacitação dos colaboradores e pela manutenção do capital intelectual, garantindo a qualidade do trabalho e atividades que serão realizadas pelos indivíduos treinados, além de proporcionar condições adequadas para que durante a rotina produtiva o mesmo tenha oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional e pessoal, promovendo a construção de competências alinhadas as funções de cada organização.

“Investir no desenvolvimento das pessoas que realizam o trabalho nas organizações significa investir na qualidade dos produtos e serviços e, conseqüentemente, atender melhor os clientes e ampliar as vendas” (TACHIKAWA, 2010, p. 220).

Como objetivo, é importante que a empresa comece a registrar todos os procedimentos da sua linha de produção. Pois quando algum funcionário é demitido ou até mesmo transferido de cargo os conhecimentos e as funções adquiridas ficam arquivadas. A documentação de procedimentos ou processos produtivos se torna uma importante forma de manter todo esse conhecimento com a empresa é um dos grandes benefícios da padronização do processo produtivo.

As fases para implementação de uma boa gestão e padronização de processos são: Planejamento, Análise, Desempenho, Implantação, Monitoramento e Refinamento.

**Planejamento:** Fazer um levantamento de toda a documentação disponível na organização, identificar os processos (primários, de gestão e de apoio) e definir indicadores de desempenho.

**Análise:** Analisar a documentação e de como os processos estão sendo executados na linha produtiva para fazer uma avaliação do que poderia ou precisa ser melhorado.

**Desempenho:** É a fase da decisão, onde percebe e fica Ciente das falhas, é o momento para alinhar os processos com os objetivos estratégicos da empresa e fazer simulações de cenários, incluindo as melhorias necessárias.

**Implantação:** Colocar em ação os processos definidos na forma de um fluxo de trabalho. Para essa fase, utiliza tecnologias e softwares específicos para documentar essa implantação e auxiliar nas etapas seguintes

**Monitoramento:** É importante sempre acompanhar se os processos estão atingindo os objetivos estabelecidos. Os indicadores mais comuns para esse monitoramento são: custo, tempo, produtividade e qualidade.

**Refinamento:** Pequenos ajustes são necessários e é a partir desse refinamento que a empresa pratica a melhoria contínua. O foco deve estar sempre no aumento do desempenho, da competitividade e no atendimento das necessidades dos clientes.

Segundo Chiavenato (2009,) é um processo educacional de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, por isso, para que o treinamento possa levar ao desenvolvimento organizacional, é necessário que o planejamento deste seja bem elaborado garantindo o alcance dos objetivos a que se destina, de forma eficaz.

É importante que este processo esteja voltado para a eficiência das pessoas no desempenho de suas atribuições.

Imagem 17: Sistemas de Produção



Fonte: <https://faeng.ufms.br/graduacao/bacharelado/engenharia-de-producao/>

## 5 RESULTADOS ALCANÇADOS

A recomendação de reestruturação feita para melhor se atender aos funcionários e clientes da empresa Açai Town, nos demonstrou resultados positivos. Foi aplicado nesse projeto de conclusão de curso boa parte de nosso aprendizado adquirido durante o Curso Técnico de Administração, integrantes do grupo deste projeto tiveram a estupenda oportunidade de colocar em prática o conhecimento adquirido podendo assim ter maior noção de como é ser um administrador.

Foi ressaltado o desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários da empresa que por sua vez passaram por treinamentos e desenvolvimento profissional através de nosso projeto que teve grande embasamento técnico.

A empresa Açai Town coma a reestruturação na padronização em sua linha de produção e o desenvolvimento de pessoal conta com grandes melhoras, visto que esses eram problemas que afetavam tanto seu público interno quanto externo esperasse que a empresa com todo esse material em mãos se dedique a fazer uma boa aplicação do projeto uma vez que pronto poderá ajudar a empresa de forma positiva e ampla é possível a utilização desse projeto como base para apresentarmos aos donos da empresa Açai Town uma vez que eles se propuseram a aceita-lo e utiliza-lo.

Quanto ao nosso grupo responsável pelo desenvolvimento deste trabalho de conclusão, certamente obtivemos muitos conhecimentos agregados através das aulas durantes os três módulos, e também com toda a pesquisa e experiência durante o decorrer do curso e as práticas adquiridas e executadas.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cada participante do Grupo teve a oportunidade de crescer e absorver todas as informações obtidas durante o desenvolvimento deste trabalho, com ênfase na área de Gestão de Pessoas e Linha de produção. Para qualquer tomada de decisões levantamos dados e informações necessárias para atingir a estratégia traçada e sem o planejamento adequado consequentemente será certo o fracasso e o prejuízo.

Neste período diversas ferramentas administrativas e suas funções nos foram apresentadas, dando a oportunidade de compreendermos sua importância e os resultados que apresentam na rotina organizacional. Assim, desta forma iniciamos a construção dessa proposta, com olhares de gestores em todas as situações enfrentadas e ideias desenvolvidas.

O estímulo para a realização deste estudo surgiu da atração pelo tema gestão de pessoas e liderança, bem como do desejo de compartilhar possíveis descobertas que permitam compreender tais ferramentas.

As organizações e seus gestores precisam compreender a urgência em acompanhar as modificações no mercado e seus modelos de gestão voltados para a valorização dos seus recursos intelectuais que trabalham e produzem em meio a escassez, aplicando seu conhecimento a favor da empresa atingindo os objetivos organizacionais que ela estabelece

Um fator relevante para a sobrevivência das organizações e melhoria contínua de seus produtos e serviços, merece especial atenção. A valorização do capital humano é primordial para qualquer organização vencer seus desafios, somente ele será capaz de pensar e agir estrategicamente mantendo o foco nas tendências, possibilidades, perspectivas e hipóteses de negócios que as organizações estão sujeitas. Mas, para que possam entender e identificar essas oportunidades e ameaças, o capital humano deve ser alocado como parceiro da organização, desta forma seu envolvimento acontecerá de maneira muito mais eficaz, melhorando acentuadamente sua percepção.

Este trabalho nos direcionou a mostrar de forma objetiva que o processo de Gestão de pessoas visa valorizar o capital humano de uma organização e que, quando esses processos são feitos adequadamente, garantirão a entrada de novos talentos com potencial e qualidade e bem preparados para motivar o processo de crescimento

da empresa e Investir na valorização do funcionário dentro da empresa é essencial para o sucesso do negócio.

Afinal, colaboradores reconhecidos se sentem mais satisfeitos com o seu trabalho e com a organização como um todo, apresentando maior produtividade e qualidade nos resultados gerados. E para aumentar a linha de produção é possível constantemente aprimorar os resultados e, dessa forma, elevar a qualidade e produtividade do negócio e buscar a melhoria contínua significa tentar, todos os dias, encontrar formas melhores de conduzir a linha de produção, tornando um processo mais veloz, seguro ou preciso, o que acarretará resultados melhores para o negócio.

Todas as etapas desenvolvidas nos direcionou ao planejamento das propostas para o desenvolvimento do trabalho de conclusão curso, tivemos a oportunidade de conhecer melhor a empresa Açai Town e desenvolver soluções para os problemas apresentados, compreendemos a importância de uma boa administração dentro de uma empresa para obter bons resultados e chegar nos objetivos desejados.

Cada integrante do grupo dedicou parte de sua rotina para a elaboração deste projeto, em equipe somos capazes de encontrar o melhor resultado e quando trabalhamos juntos colocamos todos os nossos conhecimentos adquiridos chegamos ao nosso objetivo.

## 7 REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. 579 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as Pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Treinamento. 4. ed. Tamboré: Manole Ltda, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 9ª ed, São Paulo: Atlas, 2009.

TACHIZAWA, T.; FERREIRA, V. C. P.; FORTUNA, A. A. M. F. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

SOBRE a Açaí Town. **História, Missão, Visão, Valores**. Disponível em:  
< <https://acaitown.com.br/>>. Acesso em 20 fev, 2020.