

SENAI

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL

VICENTE DE CARVALHO

CURSO DE OPERADOR DE TELEMARKETING

PROJETO INTEGRADOR

Smart Collet

TURMA: 2016120

Rio de Janeiro

Dezembro

2016

APRENDIZES PARTICIPANTES DO PROJETO:

Agatha Milena Silva de Sousa

Ana Beatriz Dantas Gomes

Anderson dos Santos Moraes

Estefani Sandi Nascimento de Melo

Isabel Anjos Silva

Juan Luis Santos da Rocha

Juliana Teixeira dos Santos

Letícia Pereira Garcia Lemos

Letícia Valessa Souto da Silva Peçanha

Luana Soares da Silva

Lucas da Silva Correa

Lucas Narciso de Azevedo Pereira

Maria Eliza Barbosa de Oliveira

Millena Moura de Oliveira

Pâmela Beatriz Ferreira Brito

Pamela Mattos Nogueira Cerqueira

Racila da Silva Mendonça

Railinne de Paula dos Santos

Projeto Integrador

Smart Collect

Curso de Operador de Telemarketing/ Aprendizagem

Professor Orientador: Vanusa da Silva

Turma: 2016120

Rio de Janeiro
2016.

SUMÁRIO

1.	Introdução.....	05
2.	Objetivo do Smart Collect.....	06
3.	Consultoria.....	07
4.	Qual a relação com o Telemarketing?.....	08
5.	Justificativa.....	09
6.	Surgimento da Coleta Seletiva.....	12
7.	A coleta seletiva.....	13
8.	A importância da Coleta Seletiva dentro e fora das empresas.....	14
9.	As vantagens da Coleta Seletiva.....	15
10.	Trajetória do Projeto.....	16
11.	Aplicativo DeMillus SACI.....	20
12.	Conclusão.....	21
13.	Referências Bibliográficas.....	23

INTRODUÇÃO

A turma 2016120, do curso de Operador de Telemarketing, em comum acordo decidiu iniciar um projeto voltado para a conservação e sustentabilidade do meio ambiente visando primordialmente a visibilidade, sustentabilidade, bem estar e economia das empresas por meio da Coleta Seletiva. Agregando estes serviços ao atendimento ao cliente como uma consultoria, deste modo, o projeto está ligado a três ramificações: Meio Ambiente, Telemarketing e Sustentabilidade Empresarial.

Foram feitas muitas pesquisas, palestras motivacionais e mobilizações coletivas durante o projeto. O projeto foi diversamente refinado até encontrar um denominador comum, o qual decide o foco principal do projeto, a importância da Coleta Seletiva na sociedade e nas empresas.

Conscientização e mobilização é a melhor forma de transpassar e infiltrar uma boa ideia, deste modo foi percebido que isto, a conscientização, poderia ter total ligação com o curso de Telemarketing.

Através de uma consultoria especializada, com o objetivo de fornecer serviços específicos por diferentes meios midiáticos, pode-se expandir a ideia de conscientização, pois, para que uma ideia seja infiltrada e fixada é preciso de uma conscientização, e mobilização também, constantes e diretas, e deste ponto foi concluído o macro do projeto.

O projeto recebeu o nome de Smart Collect, tendo em vista que é uma conscientização do uso da Coleta Seletiva de uma forma inteligente, moderna e prática. O conceito da logo do projeto refere-se a uma mão, em forma de tronco, que sustenta as folhas de uma árvore, representando o meio ambiente. Simplesmente significa que só uma mobilização coletiva das pessoas pode sustentar o meio ambiente. A tipografia da logo recebeu as cores da Coleta Seletiva para que pudesse fazer esta referência visual à Coleta Seletiva.

O Smart Collect, então, é basicamente uma consultoria de serviços de conscientização do uso da Coleta Seletiva dentro e fora das empresas, para que deste modo, as empresas tenham a consciência da preservação e sustentabilidade do meio ambiente, e assim, influenciando seus clientes internos e externos a ter o mesmo comportamento responsável pelo meio ambiente.

OBJETIVO DO SMART COLLECT

Esse projeto visa oferecer serviços de conscientização sobre a importância da coleta seletiva nas empresas, por meio de uma consultoria que mantém o contato direto com os funcionários e representantes das empresas, trazendo assim, uma conscientização constante da importância de manter um ambiente de trabalho limpo, sustentável, econômico e dando também uma boa visibilidade para as empresas.

Através da coleta seletiva, é possível garantir que o lixo gerado nas empresas será reutilizado, ou até mesmo vendido, para outras empresas de reciclagem e coleta. Mas, para que isso aconteça, deve haver uma conscientização constante e direta com os funcionários da empresa, para que eles tenham a responsabilidade de separar o seu próprio lixo.

O meio mais viável encontrado foi a conscientização por meio de uma consultoria, que além de conscientizar os funcionários nas empresas com palestras motivacionais para com a separação do lixo, temos também a conscientização pelo meio virtual, através de uma página no Facebook. É preciso um contato direto e constante com os funcionários para sustentação da ideia de que a coleta seletiva é importante e traz resultados ótimos para a empresa.

CONSULTORIA

Foi escolhido uma consultoria, que é a prestação de um serviço específico, tendo em vista que a visão primordial do projeto é prestar um serviço de conscientização, e esta área se identifica fortemente com o projeto.

“Consultoria, de uma forma ampla, é o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por profissional qualificado e conhecedor do tema. O serviço de consultoria oferecido ao cliente, acontece por meio de diagnósticos e processos e tem o propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações. De posse dessas informações, o consultor desenvolve, implanta e viabiliza o projeto de acordo com a necessidade específica de cada cliente.

Fazendo uma comparação bastante simples, um consultor é como um “médico”. Quem quer prevenir doenças e garantir uma vida saudável costuma procurar um médico. Quem fica doente geralmente procura ainda mais rápido um médico. E quem quer evitar ou já tem problemas, procura um consultor.

Não necessariamente o consultor atende somente as empresas, pessoas quem tem problemas, por exemplo, financeiros, pode procurar um consultor financeiro. Controlar suas próprias finanças não é coisa muito simples, porque a maioria das pessoas não tem autodisciplina para controlar e planejar suas próprias finanças, isso também acontece muito nas pequenas e médias empresas.

Um consultor o ajudará na organização e na tomada de decisões, na vida pessoal e empresarial.

Ser uma consultoria tem total ligação com o curso de Operador de Telemarketing, pois precisa de um contato com o cliente tanto pelo telefone como pessoalmente ou até mesmo pela Web.”

Fonte:administradores.com.br/artigos/negocios/consultoria-o-que-e-e-para-que-servae/40610/

QUAL A RELAÇÃO COM O TELEMARKETING?

Tendo a visão de suporte ao cliente, a consultoria Smart Collect tem como seu principal objetivo o contato direto com os clientes internos das empresas, também por telefone e redes sociais.

“Telemarketing é o termo que designa a promoção de vendas e serviços por telefone. Com o tempo, passou a designar também serviços de cobrança e outros, como atendimento ao consumidor e suporte técnico por telefone. Estes serviços são feitos por empresas especializadas em trabalhos de divulgação e de orientação aos clientes em vários segmentos do mercado e utilizam em suas operações, grandes ambientes denominados *call centers* ou centrais de atendimento, chamadas de SAC (serviço de atendimento ao cliente), permitindo variantes como, por exemplo, SAT (serviço de atendimento ao telespectador).”

Fonte:<https://pt.wikipedia.org/wiki/Telemarketing>

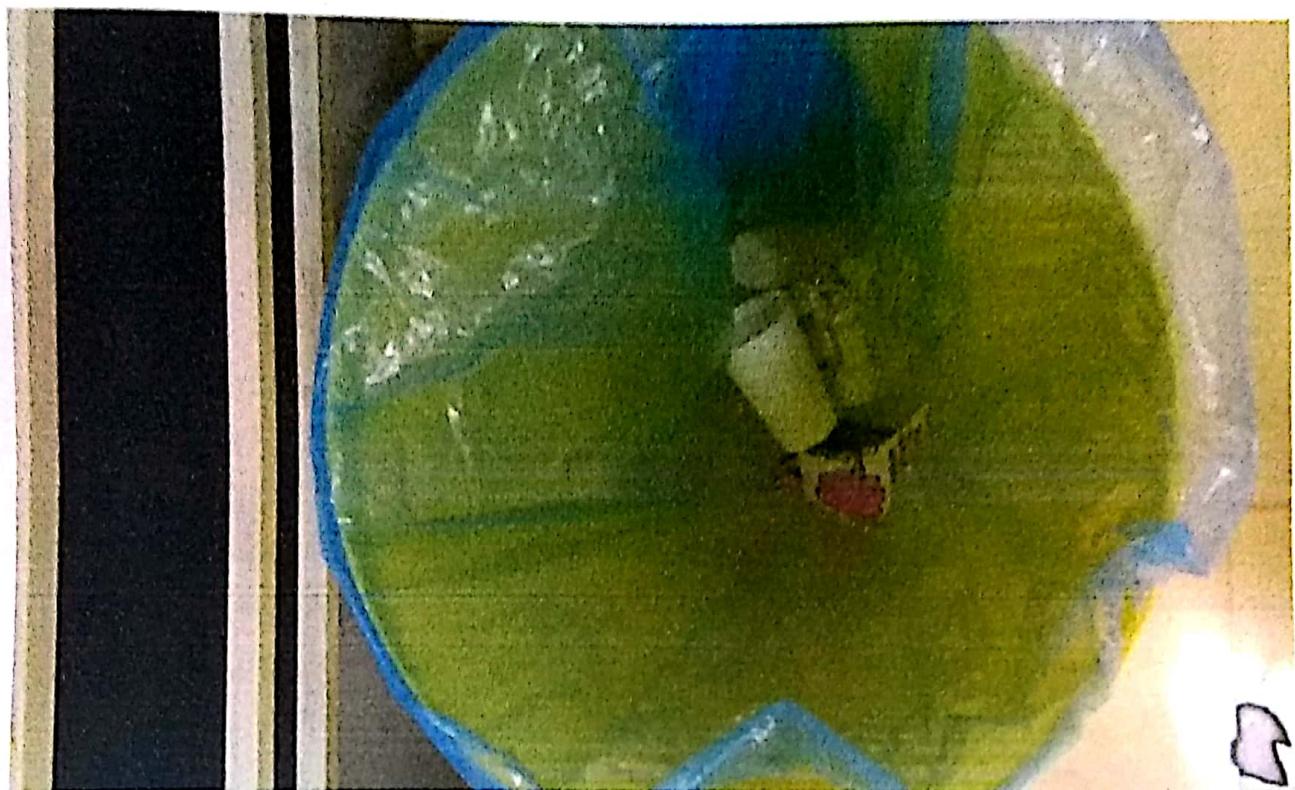
JUSTIFICATIVA

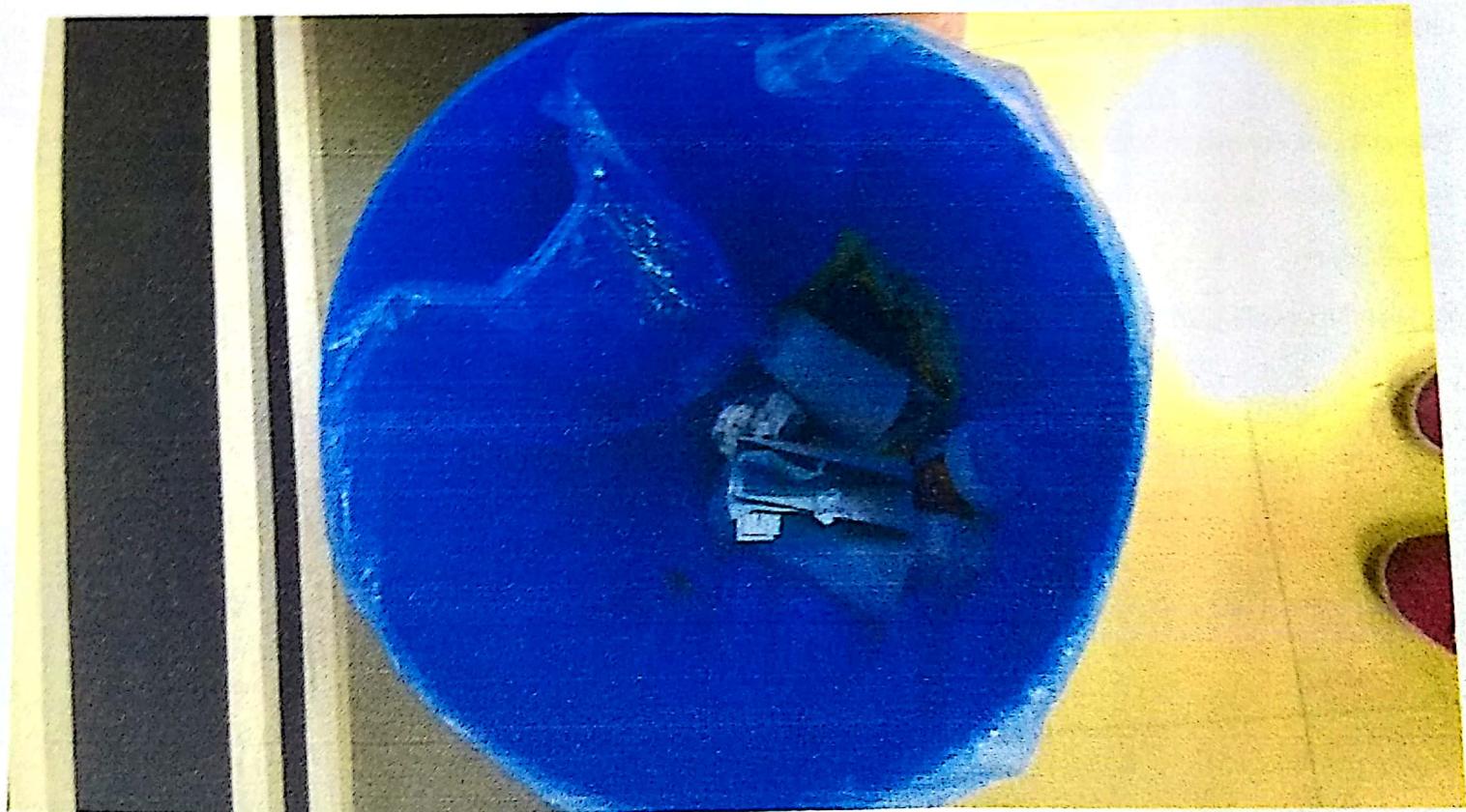
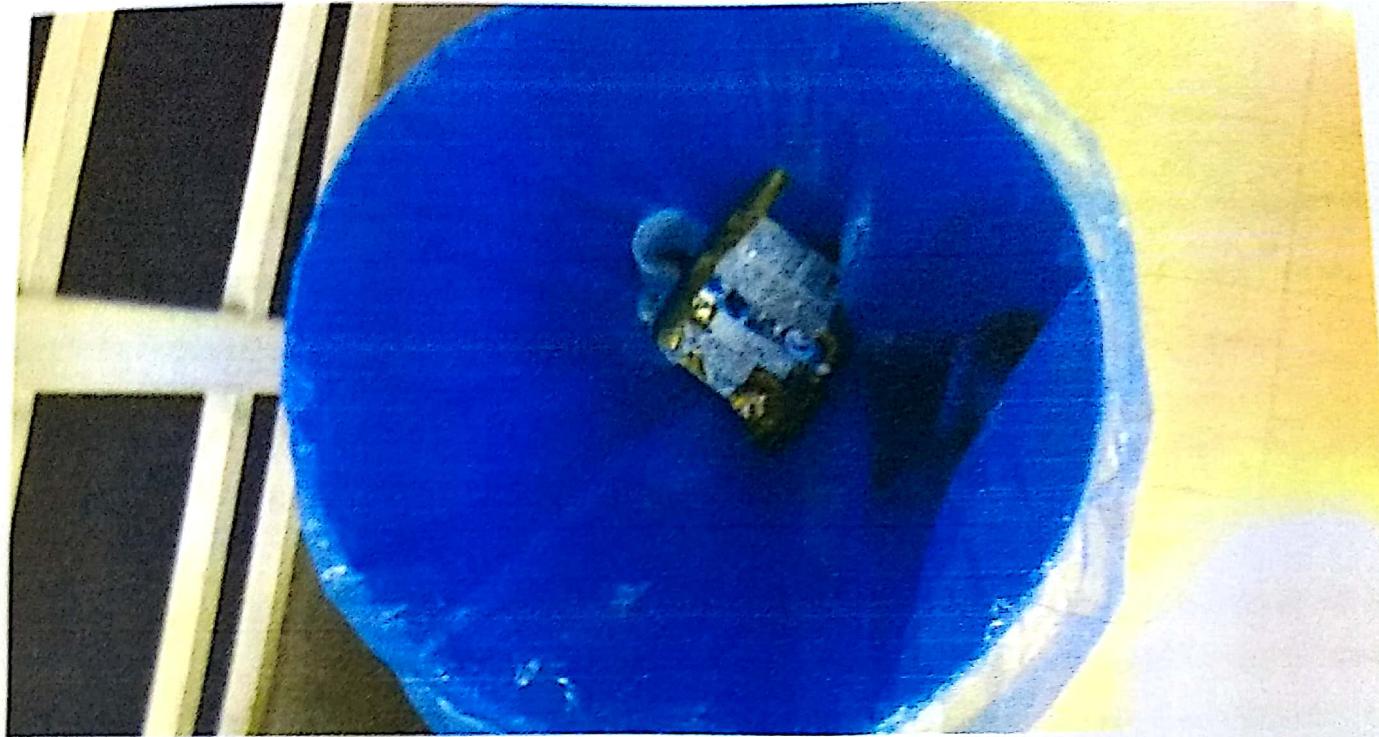
Após um incômodo da parte de alguns alunos com a falta de compromisso com o modo que as pessoas descartavam seus respectivos lixos, o grupo fez uma pesquisa com os funcionários da limpeza do SESI/SENAI, percebemos que eles não são orientados pelos supervisores a separar os lixos e, também, foi feita uma pesquisa da quantidade de lixos produzidos por dia, e foi relatado que a maior quantidade de lixos gerados é de folhas/galhos secos (60kg em média). O próximo desafio foi encontrar um local que recolhesse esse tipo de lixo específico, folhas, galhos e próximo a localidade encontramos a coleta ambiental deste tipo de lixo.

Após outra pesquisa com a gerente de SESI descobrimos que há uma empresa contratada responsável pela coleta do lixo separado, porém, alunos e funcionários não são conscientizados e, também influenciados a levar a coleta seletiva a sério, se responsabilizando pelo próprio lixo que dispersam nas lixeiras.

Afinal, os funcionários da limpeza são orientados somente a recolher o lixo, e não a conferir se a separação foi feita corretamente.

Fotos dos lixos misturados nas lixeiras personalizadas da coleta seletiva.





Fotos dos lixos misturados nas lixeiras personalizadas da coleta seletiva.

SURGIMENTO DA COLETA SELETIVA

Desde a Idade Média percebe-se que há uma necessidade social da separação do lixo, e uma preocupação maior com o destino do lixo. E quando o lixo não tinha um destino determinado era jogado nos mares e rios, o que gerou um costume por gerações.

“Na Idade Média que surgiram os primeiros serviços de coleta de lixo. Inicialmente, estes eram prestados por particulares, mas quando fracassavam optava-se pelo serviço público – que era exercido pelos carrascos da cidade e seus auxiliares, tendo muitas vezes a ajuda das prostitutas.

No século XX, a questão do lixo já não girava em torno apenas do descarte de materiais orgânicos. O destino de todo esse lixo (inclusive o industrial) também consistia em um grande problema, tanto que até a metade do século, EUA e Europa jogavam grande parte do lixo coletado nos mares, rios e áreas limítrofes.” Fonte: ecycle.com.br/

A COLETA SELETIVA

A Coleta Seletiva basicamente é a separação do material reciclado por tipos, este ato tão simples ajuda tanto como no desenvolvimento sustentável do planeta como na diminuição de matéria prima na fabricação de produtos.

“Coleta seletiva de lixo é um processo que consiste na separação e recolhimento dos resíduos descartados por empresas e pessoas. Desta forma, os materiais que podem ser reciclados são separados do lixo orgânico (restos de carne, frutas, verduras e outros alimentos). Este último tipo de lixo é descartado em aterros sanitários ou usado para a fabricação de adubos orgânicos.

No sistema de coleta seletiva, os materiais recicláveis são separados em: papéis, plásticos, metais e vidros. Existem indústrias que reutilizam estes materiais para a fabricação de matéria-prima ou até mesmo de outros produtos.

É possível reduzir e melhorar o aproveitamento do lixo que produzimos, para isso existe a coleta seletiva. A Coleta Seletiva é o primeiro e o mais importante passo para fazer com que vários tipos de resíduos sigam seu caminho para reciclagem ou destinação final ambientalmente correta, pois o resíduo separado corretamente deixa de ser lixo. Primeiro é preciso em todas as maneiras de REDUZIR o lixo, REAPROVEITAR tudo o que for possível, e só depois pensar em enviar materiais para RECICLAR. Essa forma de atuação é chamada de 3 Rs, que é a letra inicial de cada uma das palavras-chave.”

A IMPORTÂNCIA DA COLETA SELETIVA DENTRO E FORA DAS EMPRESAS

A Coleta Seletiva tem um forte impacto econômico nas empresas, pois ela ajuda a empresa na compra e distribuição de produtos recicláveis. Ela também traz lucro para as empresas, pois existem empresas de reciclagem que compram o lixo separado.

“Com a implantação da coleta seletiva dentro das empresas podemos garantir uma sustentabilidade ao meio, de maneira simples, saudável, econômica e com o compromisso de assegurar ao país condições no desenvolvimento socioeconômico voltado para a conservação ambiental.”

Fonte: bioretro.eco.br/a-importancia-da-coleta-seletiva/

AS VANTAGENS DA COLETA SELETIVA

O primeiro ponto que podemos considerar é a economia de recursos naturais, energia e água. Ao retornar o material reciclável para a indústria, teoricamente, nós diminuímos a quantidade de matéria prima que retiramos do planeta. Teoricamente porque em casos como o da bauxita (matéria prima do alumínio) as taxas de exploração estão cada vez mais altas. A economia de água e energia é considerável. Na reciclagem do papel, por exemplo, a redução no consumo de água cai de 100.000 litros/toneladas para 2.000 litros/toneladas e há uma economia de 50% a 80% da energia utilizada. O mesmo acontece com a reciclagem do alumínio que utiliza quatro vezes menos energia ao fabricar alumínio a partir da sucata.

O segundo ponto é o aumento da vida útil dos aterros sanitários, ou centrais de tratamento de resíduos. Quando evitamos enviar o material reciclável para esses depósitos, eles deixam de ocupar um espaço que poderia ser utilizado para os resíduos que hoje não conseguimos dar uma utilização mais nobre. Plástico, alumínio, vidro, papel, borracha, pilha, matéria orgânica, todos eles possuem uma destinação mais nobre do que simplesmente serem enterrados como se não mais fossem úteis a nossa sociedade.

O terceiro ponto, tão importante quanto os outros, é a renda. Hoje, mais de 200 mil pessoas trabalham na coleta e catação destes materiais nas cidades e, também, nos lixões. A ocupação de catador, que é reconhecida pelo Ministério do Trabalho, precisa ser valorizada por toda a sociedade. Afinal, estes profissionais prestam um serviço ambiental de grande importância para cada um de nós. No entanto, a coleta seletiva ainda é muito pouco desenvolvida em nosso país. Existem poucas iniciativas, contadas nos dedos, e que não dão conta de toda a demanda desse setor. Enquanto isso, destine seus recicláveis para um cooperativa de catadores.

TRAJETÓRIA DO PROJETO

A turma 2016 – 120 tomou iniciativa de realizar o projeto integrador Smart Collect a partir de um incômodo gerado pelos mesmos ao observar o comportamento dos alunos e funcionários do SENAI Vicente Carvalho ao jogarem lixos misturados nas lixeiras, mesmo sabendo que possui coleta seletiva e lixeiras personalizadas para facilitar a separação dos lixos. Sendo assim, surgiu a ideia de criar uma consultoria com o intuito de conscientizar com a coleta seletiva, mostrando os benefícios e melhorias através de uma coleta inteligente.

Durante o período do curso a turma participou de um evento chamado Feira de Projetos Integradores no SENAI Vicente de Carvalho, onde defenderam a tese sobre a coleta seletiva e a oportunidade de começar a conscientizar pessoas a jogar o lixo de maneira correta nas lixeiras espalhadas pelo SENAI Vicente de Carvalho. Depois de um feedback positivo sobre o projeto a coordenação do curso selecionou a turma para trabalhar na criação de um espaço para os alunos terem um momento de descanso. Para este espaço houve recolhimento de garrafas pet para confecção de alguns *pufs*, e alguns paletts para a criação de um sofá para maior conforto. Entretanto, mesmo com o andamento do trabalho para o espaço, a data prevista para a inauguração foi adiada por tempo indeterminado.



Alunos confeccionando pufs para o Espaço Aluno.





Alunos confeccionando sofás feitos com pallets para o Espaço Aluno.



Espaco Aluno em construção.

Nos meses de Outubro e Novembro, foi preparada uma pesquisa mais aprofundada sobre a coleta seletiva nas empresas, houve uma preparação com alguns alunos para uma apresentação prévia com as turmas e alguns professores, que serviram de jurados para a melhoria e crescimento do projeto, ressaltando algumas questões pontuais quanto ao conteúdo e clareza no desenvolvimento do assunto, levando os alunos e funcionários do SENAI Vicente de Carvalho a conscientização de maneira objetiva e leve.



Professor experimentando os puffs.



Apresentação dos alunos na Feira de Projetos Integradores.

APP DEMILLUS SACI

Com o intuito de facilitar o acompanhamento dos aprendizes pela empresa DeMillus, a turma teve a ideia de criar um assistente virtual, ou seja, um aplicativo próprio para os clientes internos, para os funcionários agendarem atendimentos, se programarem com a empresa, tirarem dúvidas e até fazer reclamações ou dicas;

Inicialmente, pensamos em apresentar somente o layout do aplicativo para a empresa, como uma proposta de melhoria ao atendimento dos seus próprios funcionários, de modo que seus clientes internos se sentissem mais confortáveis e satisfeitos, aumentando a produtividade da empresa.

Os benefícios do aplicativo SACI: Aumentar a produtividade da empresa, melhorar o atendimento, diminuir a carga horária dos operadores de telemarketing e satisfazer os clientes internos.

O nome do aplicativo seria DeMillus SACI (Serviço de atendimento ao cliente interno), onde através de um cadastro o funcionário teria acesso a todas as informações da empresa.

Apesar de acreditar que o desenvolvimento do projeto seria muito positivo, não foi viável devido problemas de comunicação com a empresa. Por isso, houve decisão por parte da turma de desenvolver apenas o projeto *Smart Collect*.

CONCLUSÃO

No primeiro momento, encontramos muita dificuldade na resolução de problemas, no trabalho em equipe, em pro atividade e relação pessoal.

Através de bastante trabalho desenvolvemos novas maneiras de pensar, com exercícios que nos colocaram em situações inesperadas que podem ser encontradas durante o atendimento ao cliente, além de aprender como se comportar durante um atendimento, e o hábito de se relacionar com pessoas que foi desenvolvido enquanto fazíamos pesquisas para o Smart Collect, um projeto visa conscientizar as pessoas sobre a importância da coleta seletiva, e como isso afeta o meio ambiente de forma positiva.

O projeto resultou em reações positivas nas pessoas durante as palestras e também durante as dinâmicas, porém, na prática não houve um efeito imediato na hora dos lixos serem jogados nas lixeiras corretas.

Até o presente momento, muitas pessoas não estão colaborando da forma esperada.

Foram encontradas muitas dificuldades no decorrer do projeto, e através destas dificuldades foi possível concluir que para uma eficaz solução para o lixo descartado de forma errada é preciso uma real mobilização por parte das pessoas. A conscientização precisa ser algo constante e intensivo para que o resultado seja 100% proveitoso.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MOSER. João Luiz Merini. **CONSULTORIA O QUE É E PARA QUE SERVE?**
Disponível em: administradores.com.br/artigos/negocios/consultoria-o-que-e-e-para-que-serve/40610/. Acesso em: 13/09/2016

QUAL A RELAÇÃO COM O TELEMARKETING?

Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Telemarketing>. Acesso em: 03/11/2016

VOCÊ SABE O QUE É RECICLAGEM? E COMO ELA SURGIU?

AUTOR: Equipe Ecycle. Fonte: ecycle.com.br/. Acessado em: 30/09/2016

A IMPORTÂNCIA DA COLETA SELETIVA DENTRO E FORA DAS EMPRESAS.

Fonte: bioretro.eco.br/a-importancia-da-coleta-seletiva/. Acesso: 01/11/2016

OLIVEIRA. Daniel. CURTA METRAGEM-GARBAGE.

Disponível: <https://www.youtube.com/watch?v=WZuaYQ-kgC4>

Acesso: 27/10/2016