

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
FATEC PROFESSOR JESSEN VIDAL**

SCRUM MASTER: MAURICIO JOAQUIM
PRODUCT OWNER: LUIS HENRIQUE
SRUM TEAM: AMANDA OLIVEIRA
SRUM TEAM: ANDERSON CALDERAN
SRUM TEAM: FELIPE BERTOLLOTTO

**RELATÓRIO TÉCNICO SPRINT 1 CONSULTORIA
OSCAR CALÇADOS**



São José dos Campos
2024

RESUMO

projeto pedagógico alicerçado na Metodologia API para ensino focado no desenvolvimento de competências e fundamentada nos pilares de aprendizado com problemas reais (RPBL), validação externa e mentalidade ágil. Uso de estratégias para entender o problema, conceber uma solução viável ao desenvolver e implementar o MVP seguido de sua operação (CDIO). Os resultados dos projetos devem obedecer ao Aviso Legal disponível no site da Fatec SJC com definição das datas do kickoff e das sprints

SUMÁRIO

| | |
|---|----------|
| 1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROJETO..... | 3 |
| 2. TECNOLOGIAS UTILIZADAS..... | 3 |
| 3. COLETA E CONTATO COM O CLIENTE..... | 3 |
| 4. IMPACTOS..... | 4 |
| 5. CONSIDERAÇÕES..... | 5 |

1. Contextualização do projeto

O grupo Oscar é formado pelas Oscar, Jô Calçados, Cariocas Calçados, Gaston e Paquetá, com lojas espalhadas pelos estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Santa Catarina com 40 anos de história, o grupo possui um e-commerce e uma rede de + 180 lojas multimarcas de calçados, roupas e acessórios.



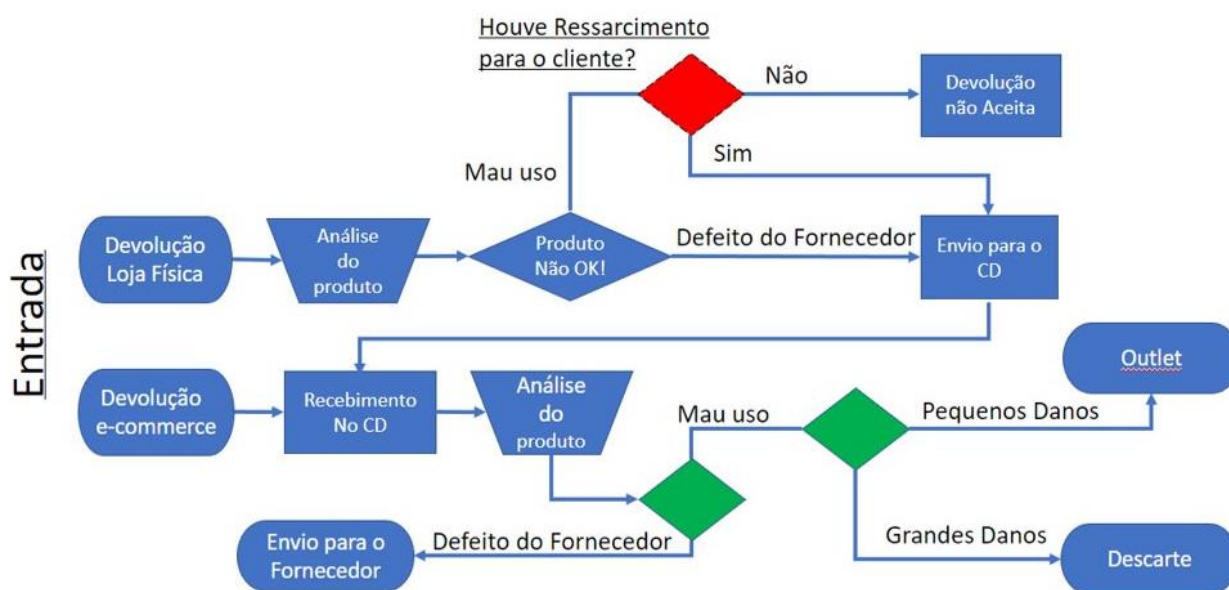
2. Tecnologias utilizadas

Realizamos a sprint 2 utilizando ferramentas de tecnologia, foi utilizado o Canva para a apresentação do projeto, Power Point para elaborar o fluxograma para analisar do processo logístico até a venda.

3. Coleta e contato com o cliente.

Foi realizado o contato com o cliente através de reuniões remotas, onde o cliente nos apresentou o cenário em que cada loja realiza análises de defeitos antes do envio para o centro de distribuição, a interação com clientes visa à fidelização e ao suporte para decisões de troca fica a cargo do responsável pela loja.

Fluxograma do recebimento dos produtos com defeito



4. Impactos

Custos diretos:

Despesas com frete, mão de obra para análise e processamento da devolução, reposição do estoque e possíveis reparos. os custos diretos podem chegar a 10% do valor total das vendas.

Custos indiretos:

Difíceis de mensurar, Incluem perda de margem de lucro sobre o produto devolvido, prejuízo à imagem da marca e potencial insatisfação do cliente.

Impacto Ambiental

Consumo de recursos:

A produção de calçados consome recursos naturais como água, energia e materiais. Devoluções desnecessárias geram desperdício desses recursos e aumentam a emissão de gases do efeito estufa.

Logística reversa:

O transporte de produtos devolvidos gera emissões de gases poluentes e contribui para o congestionamento nas cidades.

5. Considerações

Atraves do fluxograma foi identificado, que o ponto de atenção se estabeleceu no processo Que as lojas fisicas adotam em relação ao processo de troca sendo de responssabilidade do encarregado da loja.