Projeto Integrador IV – **Grupo 14**

Etapa 2 – Formulário

**1 - Nome do Projeto:** Rota Digital: Inovando a comunicação na Gabijú

**2 - Nome dos Integrantes do Grupo:** Maria Paula Fassini e Jannifer Quadro Coelho.

**3 - DIAGNÓSTICO - Registro da estrutura física:** A sede da Transportadora Gabijú, localizada em Esteio/RS, dispõe de uma infraestrutura física bem definida e planejada para oferecer suporte eficiente às suas operações logísticas e administrativas. A empresa conta com espaços estratégicos que atendem às diferentes demandas internas, como salas setoriais independentes para os departamentos de Compras, Financeiro, Recursos Humanos, Programação e Técnico de Segurança, além de uma sala de reunião voltada para alinhamentos estratégicos e tomada de decisões. A diretoria possui um ambiente reservado, proporcionando privacidade, controle gerencial e gestão da empresa.

Para suporte técnico, a empresa mantém uma oficina própria destinada à manutenção da frota, com um banheiro exclusivo para este setor, complementado por outro banheiro na área administrativa. O almoxarifado é responsável pelo armazenamento e controle dos materiais utilizados nas diversas rotinas operacionais. A cozinha, destinada ao uso dos colaboradores, oferece um espaço de convivência e alimentação. Externamente, o amplo pátio abriga as operações logísticas, com destaque para o tanque de abastecimento próprio que contribui para a autonomia operacional da frota, composta por 60 caminhões especializados no transporte de combustíveis e produtos químicos. Além da unidade matriz, a Gabijú possui filiais nos estados de São Paulo e Paraná, funcionando como postos fiscais e pontos estratégicos de apoio logístico. Toda essa estrutura reflete o compromisso da empresa com a eficiência, segurança e organização em suas atividades diárias.

**4 - Registro da estrutura administrativa:** A estrutura administrativa da Transportadora Gabijú é organizada de forma a garantir eficiência operacional e uma gestão integrada entre os diferentes setores da empresa. Com sede em Esteio/RS, a empresa conta com um quadro composto por 18 colaboradores administrativos e 57 motoristas, sendo 7 mulheres entre os funcionários e incluindo uma motorista. A administração é segmentada em áreas específicas — Diretoria, Compras, Financeiro, Recursos Humanos, Programação, Técnico de Segurança e Almoxarifado — cada uma com responsabilidades definidas, o que possibilita um fluxo de trabalho ágil e bem coordenado. Essa divisão funcional contribui para a tomada de decisões estratégicas e para o bom desempenho das atividades diárias, especialmente em um setor que exige alto grau de controle e segurança. Além da matriz, a Gabijú mantém filiais nos estados de São Paulo e Paraná, com estrutura mais enxuta, voltada ao suporte das operações logísticas e fiscais. A organização administrativa da empresa reflete sua maturidade no segmento de transporte de cargas perigosas, garantindo o cumprimento das normas regulatórias, o apoio constante aos motoristas e a excelência nos serviços prestados.

**5 - Relate aqui os pontos positivos e negativos com relação ao local em que será realizada a intervenção. Informe também as principais fragilidades encontradas:**

A análise do ambiente onde será realizada a intervenção do projeto “Rota Digital: Inovando a comunicação na Gabijú” evidencia um cenário propício para a modernização dos processos de atendimento da empresa, ao mesmo tempo em que revela limitações estruturais que justificam a necessidade urgente de transformação digital.

Entre os pontos positivos, destaca-se a sólida infraestrutura física da sede da Transportadora Gabijú, localizada em Esteio/RS. A empresa conta com espaços amplos e bem distribuídos, como oficina, pátio com tanque de abastecimento próprio, almoxarifado e salas exclusivas para setores estratégicos como Compras, Financeiro, Recursos Humanos, Programação e Técnico de Segurança. Essa organização física facilita a gestão interna e o bom andamento das operações. Outro aspecto relevante é a frota própria de 60 caminhões, que garante autonomia, capacidade de resposta rápida e alto poder operacional. A presença de filiais estrategicamente localizadas em São Paulo e Paraná também reforça a abrangência logística da empresa, funcionando como postos fiscais e pontos de apoio às rotas. Além disso, a disponibilidade de recursos financeiros para investir em soluções tecnológicas viabiliza a execução do projeto proposto, tornando possível a implementação de ferramentas inovadoras para aprimorar a comunicação.

Contudo, há **pontos negativos** que afetam diretamente a eficiência dos processos, especialmente no que se refere à comunicação interna e externa. A empresa utiliza exclusivamente um telefone fixo como principal meio de atendimento, o que limita a agilidade nas interações com clientes, fornecedores e entre setores. Esse recurso, além de insuficiente, exige a interrupção das atividades dos colaboradores para que possam atender ou repassar ligações, prejudicando a produtividade e gerando ruídos no fluxo de informações. Soma-se a isso a **ausência de ferramentas digitais** para organizar e automatizar a comunicação e os processos de atendimento, o que impede uma gestão mais moderna, eficiente e integrada das demandas. Outro ponto observado é a **baixa representatividade feminina** nas operações da empresa, com apenas uma motorista mulher em um universo majoritariamente masculino, o que indica um espaço com potencial para maior inclusão e diversidade no futuro.

As principais fragilidades detectadas estão diretamente ligadas à ausência de canais digitais integrados e automatizados. A comunicação centralizada no telefone fixo resulta em atendimentos lentos, não rastreáveis e desorganizados, dificultando o acompanhamento das demandas e a priorização de tarefas. A falta de um sistema inteligente de distribuição das solicitações impacta negativamente tanto a experiência do cliente quanto a performance da equipe, tornando o processo reativo, fragmentado e dependente de interações manuais. Esses fatores comprometem a capacidade da Gabijú de responder de forma rápida, personalizada e eficaz às necessidades do mercado atual, que exige atendimento ágil, acessível e conectado aos hábitos digitais dos consumidores.

Nesse contexto, o projeto propõe a implementação de uma solução digital baseada no WhatsApp Business, ferramenta já familiar ao público e com alto potencial de impacto positivo. A integração de recursos de automação e inteligência artificial ao atendimento permitirá organizar, distribuir e acompanhar as solicitações de forma mais eficiente, promovendo uma comunicação fluida, personalizada e alinhada com as práticas contemporâneas do setor. Com isso, a proposta visa não apenas resolver as fragilidades identificadas, mas também fortalecer o posicionamento da Gabijú no mercado por meio da inovação, do ganho em produtividade e da valorização da experiência do cliente.

**6 - PLANEJAMENTO - Cronograma de execução do projeto:**

**18/03/2024** – Reunião do grupo via Google Meet para definir a instituição onde será realizado o projeto, no caso a Transportadora Gabijú, localizada em Esteio/RS. A partir desta reunião, também discutimos os principais objetivos do projeto, que envolvem a implementação de uma solução digital para otimizar o atendimento na empresa escolhida.

**25/03/2024** – Reunião presencial com Selomar de Souza Barbosa, responsável financeiro da Gabijú, para apresentação da proposta do projeto e análise da viabilidade de implementar a solução digital integrada ao WhatsApp Business.

**14/04/2024** – Reunião do grupo via Google Meet para alinhar as etapas do projeto, estabelecer os objetivos a serem alcançados, detalhar a metodologia de execução, e discutir as tecnologias que serão utilizadas (inteligência artificial e automação).

**16/04/2024** – Encontro com o responsável da Gabijú para realizar uma inspeção na estrutura física da empresa, especialmente nas áreas de atendimento e comunicação, para identificar as principais fragilidades que o projeto irá resolver.

**22/04/2024** – Apresentação da proposta de intervenção ao responsável pela instituição parceira, com detalhes sobre como a solução integrada ao WhatsApp Business irá otimizar o atendimento e melhorar a experiência dos clientes e colaboradores.

**23/04/2024** – Reunião do grupo por vídeo chamada para discussão sobre os próximos passos de implementação, com foco na integração das ferramentas digitais e no planejamento do fluxo de trabalho otimizado.

**30/04/2024** – Pesquisa e definição da melhor abordagem para a implementação da automação de atendimento, considerando as necessidades da empresa e as tecnologias mais adequadas para a integração com o WhatsApp Business.

**07/05/2024** – Organização final do grupo referente a proposta detalhada de implementação da solução digital, incluindo a organização do fluxo de atendimento automatizado e a distribuição de demandas para a equipe da Gabijú.

**13/05/2024** – Apresentação final da proposta de intervenção à equipe da Gabijú, com feedback e ajustes necessários para a execução do projeto. Discussão sobre os próximos passos para a implementação prática.

**7 - Detalhamento das atividades:**

Reunião inicial com a equipe da Gabijú para apresentação do projeto e discussão dos objetivos a serem alcançados com a implementação da solução digital, incluindo a automatização do atendimento e otimização da comunicação interna e externa.

Análise da estrutura de atendimento atual da Gabijú, identificando pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias. A partir dessa análise, será definido como a solução digital (WhatsApp Business) poderá ser integrada ao processo existente e quais as funcionalidades mais relevantes.

Planejamento do fluxo de atendimento automatizado, discutindo como as mensagens serão organizadas e distribuídas, além de planejar a integração com as plataformas de gestão já utilizadas pela empresa.

Conversa com a equipe interna sobre a proposta de intervenção, explicando os benefícios da ferramenta WhatsApp Business e como ela pode ser facilmente adaptada ao cotidiano da Gabijú. A equipe será envolvida nas discussões sobre a funcionalidade da ferramenta e como ela pode melhorar o atendimento ao cliente.

Apresentação e demonstração da ferramenta para a equipe, explicando o funcionamento do WhatsApp Business, suas funcionalidades de automação, e discutindo como a equipe pode utilizá-la sem grandes dificuldades. Será abordada a facilidade de implementação e as vantagens no cotidiano da empresa.

Configuração inicial da ferramenta e ajustes de automação. Com a equipe interna, realizar ajustes finos na ferramenta, como a criação de mensagens automáticas e configurações de encaminhamento de demandas, para garantir que a solução esteja adequada às necessidades da empresa.

Testes iniciais da ferramenta WhatsApp Business, incluindo a simulação de interações com clientes e colaboradores. Será realizada uma fase de testes para observar o funcionamento da ferramenta no atendimento e se ela cumpre o papel de automatizar e agilizar as interações.

Reunião com a equipe interna para análise dos primeiros testes, coletando feedbacks sobre os ajustes necessários e discutindo possíveis melhorias na implementação da ferramenta, caso necessário.

Planejamento da continuidade e expansão do projeto, com a equipe da Gabijú, para definir próximos passos, ajustes necessários e expandir o uso da ferramenta para outras áreas da empresa ou filiais, caso a implementação inicial se mostre bem-sucedida.

8 – **Nome e o cargo do responsável na instituição parceira que acompanhará o projeto:** Selomar de Souza Barbosa, atua no setor Financeiro.

9 – **E-mail do responsável na instituição parceira que acompanhará o projeto:** [financeiro@gabiju.com.br](mailto:financeiro@gabiju.com.br)