



CASA SEMENTE

ROSIANE ROCHA | CJO302721X
PROF. ME. IGOR DE MORAES | CJOGETI

SOBRE A EMPRESA

Uma pequena empresa formada por cinco mulheres empreendedoras amadoras, atuantes previamente no ramo de terapias e bem estar físico e emocional. Tem como objetivo construir uma rede de acolhimento e desenvolvimento emocional de jovens e adultos, através de serviços como psicoterapia, yoga, nutrição, massagem e arteterapia.



O PROBLEMA A SER RESOLVIDO

- Recursos financeiros limitados, falta de clareza sobre o modelo de monetização e expansão sustentável;
- Dificuldade em alcançar e fidelizar o público consumidor inicial;
- Sobrecarga da equipe devido à falta de processos e divisão clara de tarefas;
- Ausência de ferramentas tecnológicas integradas para gestão de clientes (agenda, marketing e finanças).



VANTAGENS COMPETITIVAS



**BEM LOCALIZADA
COMERCIALMENTE**



**ALTA PROCURA POR
SAUDE E BEM-ESTAR
EMOCIONAL
(PÓS PANDEMIA)**



**SEM CONCORRENTES
DIRETOS**



**EQUIPE TÉCNICA
CAPACITADA**

VISÃO ORGANIZACIONAL

Visão Baseada em Recursos (RBV)

Essa visão entende que a vantagem competitiva de uma organização depende principalmente de seus recursos internos humanos. Nesse contexto, é o conhecimento especializado e a credibilidade das fundadoras.



CULTURA ORGANIZACIONAL

A COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES É HUMANIZADA, PERSONALIZADA E ACOLHEDORA,

O ESTILO DE LIDERANÇA NA CASA SEMENTE É COMPARTILHADO/ HORIZONTAL, SEM UMA ESTRUTURA RÍGIDA DE HIERARQUIA, COM ABERTURA PARA OPINIÕES E IDEIAS

UM DOS PRINCIPAIS PROBLEMAS DA CULTURA ATUAL É O ACÚMULO DE FUNÇÕES DEVIDO À EQUIPE REDUZIDA E À DEFINIÇÃO INADEQUADA DE PAPÉIS. AS INTEGRANTES FREQUENTEMENTE ASSUMEM TAREFAS EXTRAS, RESULTANDO EM SOBRECARGA, QUEDA DE PRODUTIVIDADE E DESGASTE EMOCIONAL, O QUE VAI CONTRA O PROPÓSITO DA CASA SEMENTE DE PROMOVER EQUILÍBRIO E SAÚDE MENTAL.

CONFRATERNIZAÇÕES DE ANIVERSÁRIO E AS CONVERSAS INFORMAIS ENTRE AS INTEGRANTES/ESPAÇO DE ACOLHIMENTO

NÃO HÁ ESTRUTURA E PADRONIZAÇÃO DE CONVERSAS. (SEM ACOMPANHAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE)

NÃO EXISTE UMA CULTURA FORMAL DE FEEDBACK, COM INDICADORES DE DESEMPENHO OU REUNIÕES ESTRUTURADAS. O QUE IMPEDE A MELHORIA CONTÍNUA.

A FALTA DE RITOS FORMAIS, COMO REUNIÕES DE ALINHAMENTO E DEFINIÇÃO DE METAS FAZ COM QUE A EMPRESA DEPENDA DE DIÁLOGOS INFORMAIS, PREJUDICANDO UMA ANÁLISE CLARA DE DESEMPENHO.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



LIDERANÇA



COMUNICAÇÃO INTERNA



RITOS E COSTUMES

FORÇAS

- Equipe altamente capacitada com boa experiência e reputação;
- Espaço físico próprio, bem localizado comercialmente, sem concorrentes diretos na região;
- Cultura organizacional acolhedora e cooperativa;
- Atendimento humanizado, que fortalece a fidelização dos clientes;
- Flexibilidade e autonomia para adaptações rápidas devido à estrutura pequena.

OPORTUNIDADES

- Crescimento do mercado e aumento de interesse pela busca por saúde mental, bem-estar e terapias integrativas;
- Possibilidade de parcerias com escolas, empresas, clínicas e projetos sociais.
- Expansão digital por meio de redes sociais, marketing de conteúdo e atendimento online.
- Potencial de criação de serviços combinados (pacotes integrados de psicoterapia + yoga + nutrição).

S

W

O

T

FRAQUEZAS

- Dificuldade em atrair novos clientes e manter frequência dos atuais.
- Ausência de processos formais de gestão, causando retrabalho e desorganização.
- Comunicação interna muito informal, falta de registros, métricas, indicadores e dados confiáveis para tomada de decisão.

AMEAÇAS

- Concorrentes indiretos: clínicas de psicologia, estúdios de yoga, nutricionistas independentes etc;
- Redução do poder de compra dos clientes em períodos de instabilidade econômica;
- Tendência do mercado a valorizar serviços mais baratos ou rápidos, diminuindo diferencial de valor;
- Saturação de conteúdos de bem-estar nas redes sociais, dificultando visibilidade orgânica.

Mapa Estratégico	Pilar Estratégico	Objetivos	Indicador	Meta	Iniciativa
<p>The diagram illustrates the strategic map with a central goal, 'Aumentar a fidelização e a recorrência dos clientes atuais.', connected to five other goals: 'Melhorar o fluxo de caixa', 'Criar novas fontes de arrecadação, além dos atendimentos tradicionais.', 'Atrair novos clientes', 'Melhorar a tomada de decisão com base em dados gerenciais (CRM + métricas internas)', and 'Criar fluxos de atendimento e vendas claros e padronizados.'. The last goal is further connected to 'Desenvolver competências da equipe em gestão e comunicação.'.</p>	Financeiro	Melhorar o fluxo de caixa	Receita mensal total	Aumentar a receita em 20% nos próximos 12 meses.	Criar pacotes e planos mensais de serviços (ex.: combo psicoterapia + yoga). Parcerias comerciais e eventos na temática bem estar/saude/estilo de vida saudável
		Criar novas fontes de arrecadação, além dos atendimentos tradicionais.	Número de novas fontes de receita implementadas.	Implementar pelo menos 3 novas formas de arrecadação até o final do ano.	
	Cliente	Atrair novos clientes	Número de novos leads por mês.	Aumentar a base de clientes em 45%	Criar campanhas digitais e ações de divulgação do espaço
		Aumentar a fidelização e a recorrência dos clientes atuais.	Taxa de conversão de leads em clientes.	Ter com que pelo menos 30% dos clientes adquiriram outro serviço da casa	Criar programas de fidelidade e benefícios para clientes frequentes.
	Internos	Criar fluxos de atendimento e vendas claros e padronizados.	Número de processos formalizados.	Formalizar os principais processos de venda e relacionados, até o final do semestre.	Criar fluxos para comunicação com o cliente (WhatsApp, Instagram, e-mail).
		Melhorar a tomada de decisão com base em dados gerenciais (CRM + métricas internas)	Decisões tomadas a partir das informações fornecidas pelas métricas	Tomar decisões mais seguras	Ter reuniões formais e estruturadas a cada dois meses, acompanhando as métricas
	Aprendizado	Desenvolver competências da equipe em gestão e comunicação.	Horas de capacitação por colaboradora.	Realizar pelo menos 2 capacitações internas por semestre.	Promover treinamentos sobre CRM, atendimento e gestão financeira.

CONHECIMENTO TÁCITO

- Experiência clínica das psicólogas, nutricionistas e terapeutas;
- Habilidades práticas em condução de atendimentos (postura, acolhimento, escuta ativa);
- Tom de voz e abordagem emocional usada na recepção e comunicação com clientes;
- Percepção individual sobre demandas mais frequentes dos clientes;
- Maneira própria de organizar a agenda, priorizar atendimentos e lidar com imprevistos.

- Protocolos básicos de atendimento (ainda informais);
- Informações sobre serviços oferecidos;
- Documentos financeiros, planilhas e agendas;
- Modelos de mensagens (ou que podem ser criados) para agendamentos e follow-ups.

CONHECIMENTO EXPLÍCITO



**RESULTADOS
ESPERADOS**

X

**RESULTADOS
OBTIDOS**

OBRIGADA!

