

**UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU**

**GRUPO 2:**

**MARIA CLARA BORGES RODRIGUES SANTOS, GIOVANNA ARAUJO  
THOMAZZINI CODO E JULIA ZEZILIA RODRIGUES**

**ENTREGA 01 - CENÁRIO**

São Paulo  
2024

## **BREVE DESCRIÇÃO DA EMPRESA:**

- A VitalPro Fitness é uma rede de academias inovadora, dedicada a promover a saúde e o bem-estar através de programas personalizados e infraestrutura de ponta. Com três filiais e uma matriz estrategicamente localizadas, oferecemos uma ampla variedade de serviços, incluindo treinos funcionais, aulas especializadas, acompanhamento nutricional e suporte com equipamentos de última geração. Nossa equipe é composta por profissionais altamente qualificados, comprometidos em ajudar cada aluno a alcançar seus objetivos de forma eficiente e segura. Na VitalPro Fitness, a vitalidade é a nossa prioridade, e nos esforçamos para criar um ambiente motivador e inclusivo, onde cada membro se sinta apoiado em sua jornada fitness.

## **ÁREA QUE A EMPRESA ATUA:**

- Saúde e Condicionamento físico

## **NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS:**

- Total: 126. Matriz(46), Filial 1(26), Filial 2(29), Filial 3(25)

## **ÁREAS QUE EXISTEM NESTA EMPRESA:**

- Administração Geral: É responsável por coordenar todas as operações e garantir que as diretrizes e políticas sejam seguidas em todas as filiais. A administração lida com a gestão administrativa, financeira, contábil e suporte geral, proporcionando uma visão centralizada e estratégica do nosso negócio. Estar localizada em nossa Matriz garante a uniformidade na execução das políticas empresariais e facilita o controle financeiro e administrativo.
- Marketing e Vendas: Marketing é essencial para atrair novos clientes e manter os atuais engajados. Em nossa matriz, o Marketing e Vendas cuidam das

campanhas e estratégias, garantindo que nossa marca tenha uma presença forte e consistente no mercado. Já em nossas filiais, a equipe de vendas local é responsável por converter leads em clientes e vender planos diretamente, adaptando as campanhas às necessidades e características locais. Isso cria uma combinação de estratégias globais e locais para maximizar o alcance e eficácia.

- Recursos Humanos: O setor de RH fica centralizado em nossa matriz, permitindo uma gestão uniforme do capital humano da empresa. Esta área é responsável pelo recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, além de gerenciar benefícios e folha de pagamento. Um RH centralizado assegura que todos os funcionários estejam alinhados com a cultura da empresa e recebam o mesmo nível de suporte e desenvolvimento, independentemente da filial em que trabalham.
- Financeiro: A centralização de nosso setor financeiro na matriz permite um controle rigoroso sobre todas as transações financeiras da empresa. A área cuida da gestão de caixa, pagamento de fornecedores, controle de receitas e despesas, e relatórios financeiros. Com o setor financeiro em nossa matriz, é possível ter uma visão global e detalhada das finanças, facilitando a tomada de decisões estratégicas e garantindo a saúde financeira da empresa.
- TI: O setor de TI é responsável por garantir que todos os sistemas e tecnologias usados pela empresa funcionem corretamente. Centralizando a área na matriz, a empresa fornece suporte técnico eficiente para todas as filiais, gerencia a segurança da informação e desenvolve soluções tecnológicas que melhoram a operação e o atendimento ao cliente. A centralização também permite uma gestão mais eficiente da infraestrutura de TI, reduzindo custos e garantindo uniformidade nos sistemas utilizados.
- Logística e Suprimentos: Esta área é responsável por gerenciar a cadeia de suprimentos, garantindo que as filiais recebam os materiais e equipamentos necessários para o funcionamento diário. Centralizar essa função na matriz

nos permite uma gestão eficiente das compras, estoque e distribuição, resultando em economia de escala e melhor controle sobre os custos. A logística centralizada garante que todas as nossas filiais estejam bem abastecidas e funcionando de maneira eficiente.

- **Recepção:** O setor de recepção é responsável pelo primeiro contato dos clientes ao chegarem às nossas academias. A equipe cuida do controle de acesso, registro de presenças, e oferece informações básicas sobre as atividades e horários. O setor é essencial para garantir um atendimento inicial eficiente e para manter a organização do fluxo de clientes.
- **Atendimento ao Cliente:** O setor de atendimento ao cliente centralizado na matriz lida com questões mais complexas, como suporte pós-venda, resolução de problemas, e gestão de reclamações ou dúvidas dos clientes. Centralizado em nossa matriz faz com que haja uma gestão mais coesa e eficiente, garantindo que as políticas de atendimento sejam seguidas de maneira uniforme em todas as filiais. Esse setor trabalha em estreita colaboração com outras áreas, como marketing e financeiro, para fornecer uma experiência completa e satisfatória aos clientes.
- **Treinamento e Instrutores:** Os instrutores são o núcleo da experiência do cliente nas academias. Eles são responsáveis por oferecer orientação especializada, criar planos de exercícios personalizados e garantir que nossos clientes alcancem seus objetivos fitness. Cada filial tem sua própria equipe de treinamento para garantir que os serviços sejam prestados de maneira eficiente e personalizada, adaptando-se às necessidades específicas dos clientes de cada local.
- **Manutenção e Limpeza:** Manutenção e limpeza são fundamentais tanto nas filiais quanto na matriz para garantir que todas as instalações estejam seguras, limpas e operacionais. Nas filiais, a equipe é responsável por manter os equipamentos de ginástica em bom estado, realizar reparos necessários e garantir que o ambiente seja limpo e agradável para os nossos clientes, o que

reflete diretamente na satisfação e segurança dos mesmos. Na matriz, o foco da manutenção e limpeza se expande para incluir a preservação das instalações administrativas e a garantia de um ambiente de trabalho limpo e seguro para os funcionários que atuam nas áreas centrais da empresa. Ter equipes dedicadas em ambos os locais assegura que tanto os espaços operacionais quanto os administrativos estejam sempre em excelentes condições, contribuindo para a eficiência operacional e para uma imagem positiva de nossa empresa.

## **NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR ÁREA:**

- Matriz:
  - Administração Geral: 10 funcionários
  - Marketing e Vendas: 6 funcionários
  - Recursos Humanos: 5 funcionários
  - Financeiro: 4 funcionários
  - TI: 6 funcionários
  - Logística e Suprimentos: 4 funcionários
  - Manutenção e Limpeza: 4 funcionários
  - Atendimento ao Cliente: 7 funcionários
- Filiais:
  - Recepção: Padrão para todas as filiais de 6 funcionários
  - Treinamento e Instrutores:
    - Filial 1: 11 funcionários
    - Filial 2: 13 funcionários
    - Filial 3: 10 funcionários
  - Vendas Local: Padrão para todas as filiais de 4 funcionários
  - Manutenção e Limpeza:
    - Filial 1: 5 funcionários

- Filial 2: 6 funcionários
- Filial 3: 5 funcionários

## **SOFTWARES NECESSÁRIOS EM CADA ÁREA DA EMPRESA:**

- Administração Geral:
  - Zoho One: A plataforma all-in-one que utilizamos integra diversas funções empresariais, como CRM, marketing, finanças e RH, em uma única interface. Isso permite uma gestão centralizada e eficiente de todas as operações da empresa.
  - Pacote Microsoft Office 365: Fundamental para a criação e gestão de documentos, planilhas e apresentações. A integração com a nuvem facilita o acesso e a colaboração em tempo real, o que aumenta a produtividade e eficiência da equipe.
  - Trello: Usamos Trello para gerenciar projetos de forma visual e intuitiva. A ferramenta facilita o acompanhamento das tarefas e a colaboração entre os membros da equipe, garantindo que os projetos sejam entregues dentro do prazo.
- Marketing e Vendas:
  - HubSpot CRM: Utilizamos o HubSpot CRM para gerenciar de forma eficiente o relacionamento com nossos clientes. A interface amigável e as integrações com ferramentas de marketing e vendas nos ajudam a otimizar nossas estratégias e aumentar as conversões.
  - Google Analytics: Essencial para monitorar o desempenho do site e das campanhas de marketing digital. Através dos dados detalhados sobre o comportamento dos usuários, conseguimos ajustar nossas estratégias para obter melhores resultados.
  - Later: A plataforma que usamos para gerenciar nossas redes sociais, especialmente o Instagram. Com ela, conseguimos planejar e agendar postagens de maneira visual, mantendo nosso conteúdo sempre alinhado com a estratégia de marketing.

- Shopify POS: Esta solução integrada ao nosso e-commerce permite que gerenciamos as vendas tanto online quanto físicas de maneira coesa, proporcionando uma experiência de compra unificada para nossos clientes.
- RH:
  - Zoho People: Gerimos todas as atividades de RH, desde folhas de pagamento até o acompanhamento de desempenho, através do Zoho People. A integração com outras ferramentas da Zoho torna os processos mais fluidos e eficientes.
  - Wave: Utilizamos Wave para gerenciar nossas finanças, incluindo faturamento e processamento de pagamentos, em uma interface unificada, o que facilita o controle financeiro da empresa.
  - TSheets: Acompanhamos as horas trabalhadas pelos funcionários usando o TSheets, que facilita a gestão dos horários e garante conformidade com as leis trabalhistas, além de simplificar o cálculo da folha de pagamento.
- Financeiro:
  - Wave: Nossa equipe financeira usa o Wave para contabilidade, emissão de faturas e processamento de pagamentos, o que nos permite manter as finanças organizadas em uma plataforma integrada.
  - Microsoft Power BI: Ferramenta indispensável para a criação de relatórios financeiros detalhados e visualizações interativas. Com o Power BI, tomamos decisões informadas baseadas em dados precisos e atualizados.
- TI:
  - Visual Studio Code: Esta é a nossa principal ferramenta para o desenvolvimento do website e sistemas internos da empresa, oferecendo flexibilidade e uma vasta gama de extensões para atender às necessidades dos desenvolvedores.

- HostGator: Optamos pela HostGator para a hospedagem de nossos sites e sistemas online. A plataforma oferece serviços confiáveis e escaláveis, garantindo que nossos serviços estejam sempre disponíveis e seguros.
- MySQL: Utilizamos o MySQL como a base de dados central para armazenar e gerenciar todos os dados críticos da empresa, assegurando desempenho e escalabilidade para suportar nossas operações.
- Nagios: Ferramenta essencial para o monitoramento de nossa infraestrutura de TI, garantindo que possamos identificar e resolver problemas antes que impactem nossos serviços.
- Logística e Suprimentos:
  - Zoho Inventory: Usamos Zoho Inventory para gerenciar nosso estoque de maneira eficiente, integrando-se perfeitamente com nossas outras ferramentas Zoho para um fluxo de trabalho coeso.
  - Odoo: Implementamos o Odoo para a gestão de nossa cadeia de suprimentos, finanças e operações de e-commerce. A flexibilidade e o código aberto da plataforma nos permitem adaptá-la às necessidades específicas da empresa.
  - Precoro: Esta é a nossa escolha para a gestão de compras e controle de despesas, oferecendo uma interface intuitiva e funcionalidades abrangentes que simplificam o processo de aquisição de bens e serviços.
- Manutenção e Limpeza:
  - ProntoForms: Utilizamos ProntoForms para coletar dados de campo em tempo real, o que nos ajuda a manter a qualidade e eficiência das operações de manutenção e limpeza em todas as nossas unidades.
  - UpKeep: Esta plataforma nos auxilia na gestão de manutenção preventiva e corretiva, garantindo que nossos equipamentos estejam sempre em ótimo estado, prolongando sua vida útil e garantindo a segurança dos funcionários e clientes.



- **Recepção:**
  - **Microsoft Teams:** Para a comunicação e colaboração interna, utilizamos o Microsoft Teams, que se integra com o Office 365. Essa ferramenta facilita o chat, videoconferências e a colaboração em documentos, mantendo a equipe sempre conectada e informada.
  - **GymMaster:** Escolhemos o GymMaster para gerenciar o controle de acesso, agendamentos e a gestão de membros em nossas academias, oferecendo uma experiência fluida e eficiente tanto para os funcionários quanto para os clientes.
- **Atendimento ao Cliente:**
  - **Intercom:** Para garantir um atendimento ágil e satisfatório, utilizamos o Intercom, que nos permite interagir com os clientes em tempo real. Através deste chat ao vivo, conseguimos responder perguntas e resolver problemas rapidamente, garantindo a satisfação do cliente.

## **PRINCIPAIS TAREFAS / INFORMAÇÕES / PRODUTOS DA EMPRESA:**

- **Planos de Assinatura:** Diversificar nossos planos de assinatura tem sido essencial para atender à diversidade de perfis de clientes que frequentam nossas academias. Desde clientes que preferem treinos regulares até aqueles que buscam aulas especializadas, a variedade de opções permite que cada cliente encontre um plano que melhor se adapte às suas necessidades e objetivos. Isso não apenas amplia nosso alcance, mas também aumenta a atratividade da academia, garantindo que possamos oferecer algo valioso para cada tipo de cliente.
- **Aulas e Treinamentos:** A oferta de aulas variadas e treinamentos personalizados tem sido um diferencial crucial na retenção e atração de alunos. Ao incluir consultorias nutricionais e avaliações físicas como parte de

nossos serviços, conseguimos proporcionar um atendimento mais completo e holístico. Isso não apenas melhora a experiência dos nossos clientes, mas também aumenta o valor percebido dos nossos serviços, posicionando nossa academia como um local que se preocupa genuinamente com o bem-estar integral de seus membros.

- Equipamentos e Acessórios: A venda de suplementos, acessórios fitness e produtos de bem-estar tem complementado a experiência dos nossos alunos, oferecendo uma conveniência adicional que eles valorizam. Esses produtos, disponíveis dentro das nossas unidades, não só geram receita adicional, mas também incentivam a lealdade dos clientes ao fornecer tudo o que eles precisam em um só lugar. Isso reforça a imagem da nossa academia como um centro completo de saúde e bem-estar, alinhado com os objetivos dos nossos alunos.
  
- Serviços Adicionais: Oferecemos uma gama de serviços adicionais, como personal training, massagens, e acompanhamento nutricional, que têm sido fundamentais para agregar valor à nossa oferta principal. Esses serviços atraem um público que busca um atendimento mais personalizado e diferenciado, o que nos ajuda a nos destacar da concorrência. Além de gerar receita adicional, esses serviços criam um ambiente onde nossos clientes se sentem cuidados e valorizados, fortalecendo ainda mais a relação com a nossa academia.