



PROJETOS

Consultoria Integrada

Diagnóstico:

1. **Nome da empresa:** *Dimdom Babysitters*
2. **MVV:** Missão, visão e valores:
 - a. Missão: Promover momentos de cuidado e um espaço lúdico.
 - b. Visão: Promover serviços de babysitting, friendsitting, consultoria e treinamentos em Brasília nos anos de existência da empresa.
 - c. Valores: Respeito, amor, autonomia, responsabilidade, consciência, criatividade, alegria e honestidade.
3. **Porte da empresa:** Empresa de pequeno porte. Possui 21 funcionários. Incluindo duas co-fundadoras, uma administradora e 18 babysitters.
4. **Tempo de mercado:** A empresa atua no mercado desde 2013.
5. **Segmento:** Segmentação geográfica. Atua no mercado de Brasília.
6. **Análise SWOT:**

ANÁLISE SWOT		
Empresa:	DimDom Babysitters	
Strengths (Forças): vantagens competitivas da empresa/ pontos positivos do processo interno		
	Pontos Fortes	
1	1	Equipe unida
2	2	Reuniões mensais
3	3	Capacitação dos profissionais barata
4	4	Autonomia dos profissionais
5	5	Boa comunicação
Weaknesses (Fraquezas): vulnerabilidades da empresa / pontos a melhorar no processo interno		
	Pontos Fracos	
1	1	Alta Rotatividade
2	2	Não existe uma sede
3	3	Pouco marketing
Opportunities (Oportunidades): forças externas que são favoráveis		
	Oportunidades	
1	1	Marketing em eventos
2	2	Parcerias com outras empresas de cuidado lúdico
3	3	Número crescente de idosos no país
Threats (Ameaças): obstáculos externos		
	Ameaças	
1	1	Crise econômica



Ações estratégicas:

1. Análise interna:

Dimdom Babysitters é uma empresa que nasceu em 2013 com a ideia inicial de prestar serviços de babysitting, em Brasília, levando cuidado e o brincar de forma lúdica. Atualmente, é a primeira e única a prestar essa atividade em Brasília. A companhia, além do babysitting, trabalha com o friendsitting, que é um serviço de cuidado para idosos, capacitações para os internos, treinamentos para pais e responsáveis de crianças interessados no cuidar lúdico e consultorias.

Os serviços de babysitting e friendsitting são realizados nos turnos diurnos e noturnos, todos os dias da semana, por psicólogas formadas e estudantes de psicologia. É realizado de forma individual e em domicílio e a babysitter leva uma mala cheia de brinquedos para facilitar o cuidado lúdico. Os valores a seguir incluem o transporte da babysitter até o local e o atendimento:

- Uma criança/idoso: R\$: 50,00/Hora
- Duas crianças/idosos: R\$: 75,00/Hora
- Três crianças/idosos: R\$: 90,00/Hora.

Os valores referentes aos serviços de consultoria e treinamentos variam e são disponibilizados via mídias sociais e e-mail. A empresa não conta com uma sede e uma localização, então para contratar um serviço, o cliente deve entrar em contato por e-mail, site ou via WhatsApp.

Estrutura organizacional: A empresa possui 21 funcionários. Incluindo duas co-fundadoras, uma administradora e 18 babysitters. É um ambiente em transformação, com alta rotatividade, devido à maior parte dos trabalhadores ser universitário e possuir uma vida acadêmica que muda de seis em seis meses. Sendo esse, o principal fator que desmotiva, individualmente, o pessoal.

Os valores: Respeito, amor, autonomia, responsabilidade, consciência, criatividade, alegria e honestidade fazem parte de cada funcionário e permeiam toda a empresa e atuam como fatores motivadores e como diferenciais competitivos. Sendo assim, um ambiente com um clima organizacional agradável para quem trabalha. E reflete no serviço prestado e com o relacionamento com os clientes.

A principal meta é espalhar os serviços de babysitting, friendsitting, consultoria e treinamentos por Brasília ao longo dos anos.



PROJETOS

Consultoria Integrada

Os pontos fortes são: Equipe unida; reuniões mensais para alinhar as mudanças e informar a todos os acontecimentos; capacitação dos profissionais é barata, pois é feita pelas co-fundadoras; os profissionais possuem autonomia e existe uma boa comunicação entre membros e clientes.

Pontos fracos que devem ser melhorados são: A questão da rotatividade, pois aumenta a necessidade de treinamentos e o marketing. As mídias sociais são bem criadas e alimentadas, contudo, o público alvo não está sendo atingido. Para mais, é necessário estabelecer uma quantidade de membros ativos disponíveis para os serviços disponíveis.

Para a seleção dos funcionários, as co-fundadoras organizam um curso de treinamento com o intuito de divulgar cuidados lúdicos não apenas para futuros profissionais, mas também, para pais, responsáveis e pessoas interessadas no tema. Após o curso, a proposta de trabalho é apresentada e os interessados passam para a fase de serviços fixos, onde são acompanhados por babysitters antigas que passarão o funcionamento em, pelo menos, 3 serviços de babysitting.

Além dos pontos apresentados anteriormente, os profissionais são apresentados aos serviços, no começo da semana, via whatsapp, e informam, pelo mesmo aplicativo, a disponibilização de realizar ou não as atividades.

Por fim, a reunião mensal funciona com o intuito de promover a comunicação entre os membros sobre as demandas do mês anterior. E fazer com que a equipe trabalhe com o mesmo pensamento.

2. Análise externa:

Os serviços apresentados ao mercado pela empresa possuem um público alvo entre a classe média alta e os ricos de Brasília, por possuir um valor acima do serviço mais próximo - apesar de não ser igual - do mercado: O serviço de babá.

Tendo em vista que os clientes que contratam o trabalho possuem um poder aquisitivo alto, uma análise externa nos mostra fatores que não estão sob controle direto da empresa, como, por exemplo: A crise econômica e o aumento do valor do custo de vida. Isso faz com que o consumidor repense a necessidade da admissão.

Com uma análise do microambiente é possível entender forças próximas à empresa que podem afetar a capacidade de servir os clientes, como a quantidade de babysitters disponíveis no dia para realizar o serviço, engarrafamento na cidade e a própria existência de pessoas para a contratação da companhia.

Para entender quais são as forças sociais maiores que afetam uma empresa, é possível estudar o macroambiente e, no caso, agentes favoráveis à ideia da empresa são: O número de idosos está aumentando cada vez mais no Brasil, a quantidade de crianças precisando de babytting também está se ampliando cada vez mais. Vide referências.

3. Missão, visão e valores:

- a. Missão: Promover momentos de cuidado e um espaço lúdico.
- b. Visão: Promover serviços de babysitting, friendsitting, consultoria e treinamentos em Brasília nos anos de existência da empresa.
- c. Valores: Respeito, amor, autonomia, responsabilidade, consciência, criatividade, alegria e honestidade.

4. Mapa estratégico:

1. Objetivos da empresa:

- a. Aumentar o número de clientes;
- b. Aumentar a quantidade de babysitters capacitadas para a realização dos serviços disponíveis pela empresa, levando em conta a missão, os valores e a visão.

2. Objetivo financeiro da empresa: Aumento da margem de lucro em 20%, em 1 ano.

3. Tempo do ciclo estratégico: Um ano.

4. Objetivos que irão permitir o alcance da visão:

- a. Aluguel de um espaço para se tornar a sede da empresa e fazer com que os clientes tenham mais facilidade para entrar em contato;
- b. Criar um plano de divulgação melhor para atrair clientes;
- c. Estabelecer a permanência dos membros de, no mínimo um ano para fazer com que a quantidade de membros ativos seja a necessária para suprir os novos serviços;
- d. Estabelecer a quantidade de membros ideal para a quantidade de serviços desejadas, para que nenhum serviço fique sem atendimento.

5. Indicadores:

Ligação dos clientes: Análise dos clientes que estão entrando em contato com a empresa.

Interesse em pessoas no curso: Análise quantas pessoas estão se interessando nos cursos disponibilizados.

Para que a empresa possa ir de encontro com seus objetivos, duas análises detalhadas dos indicadores, das ferramentas, gestões estratégicas e dos



PROJETOS

Consultoria Integrada

desdobramentos estratégicos e implementações foram realizados, uma vez que são objetivos diferentes e, portanto, é necessário um planejamento detalhado para cada.

5.1) Primeiro objetivo:

POP: Procedimento Operacional Padrão da divulgação empresarial

Nome do processo:	Divulgação empresarial
Data da última atualização:	07 de Maio de 2017
Periodicidade da atualização:	Sempre que necessário
Área responsável:	Marketing

Quem?	Quando?	Onde?
Responsável: Área de marketing Envolvidos: Apenas a área de marketing	Sempre que necessário.	<ol style="list-style-type: none">1. Nas plataformas virtuais da empresa (Facebook, site e Instagram)2. Divulgação em locais que o público alvo frequenta

Análise da tabela de divulgação empresarial:

Etapa 1:	Análise do público alvo
Descrição:	Esta etapa é realizada quando o consultor de marketing analisa os locais frequentados, fisicamente e virtualmente, pelo público alvo.
Responsável:	Consultor de marketing
Envolvidos:	Equipe de marketing

Etapa 2:	Pesquisa
Descrição:	Nessa etapa, sendo identificados os locais que possuem o foco da atenção dos clientes, o consultor de marketing irá pesquisar maneiras e aumentar seu conhecimento sobre como atrair o público para a empresa em questão. Quais são os tipos de posts e de propagandas que atraem mais a clientela.
Responsável:	Consultor de marketing



PROJETOS

Consultoria Integrada

Envolvidos:	Equipe de marketing
--------------------	---------------------

Etapa 3:	Construção do post e de banners
Descrição:	Após a análise e a pesquisa das etapas anteriores, o consultor deverá elaborar a construção de diferentes posts para as diferentes mídias digitais e, além disso, banners para serem colocados nas áreas fixas de mais frequência da clientela.
Responsável:	Consultor de marketing
Envolvidos:	Equipe de marketing

Etapa 4:	Implementação
Descrição:	O consultor de marketing deverá elaborar um orçamento com três diferentes gráficas para a impressão do banner e acrescentar qual o valor para propaganda de posts em cada rede social.
Responsável:	Consultor de marketing
Envolvidos:	Equipe de marketing

Etapa 5:	Monitoramento
Descrição:	Após o consultor de marketing ter publicado o post, os membros da área e o diretor monitoram as redes sociais para ver o alcance máximo de pessoas em cada mídia digital. O monitoramento físico deverá ser feito, nos horários de pico, em cada local de implementação do banner, durante 30 dias.
Responsável:	Consultor de marketing
Envolvidos:	Equipe de marketing

DEIP: Diagrama de escopo e interface do processo de divulgação empresarial

Diagrama de escopo

Nome do processo	Divulgação empresarial	Dono do processo	Marketing
-------------------------	------------------------	-------------------------	-----------

Missão
Aumentar a quantidade de possíveis clientes

Leis, normas e políticas:	Indicadores:
----------------------------------	---------------------



PROJETOS

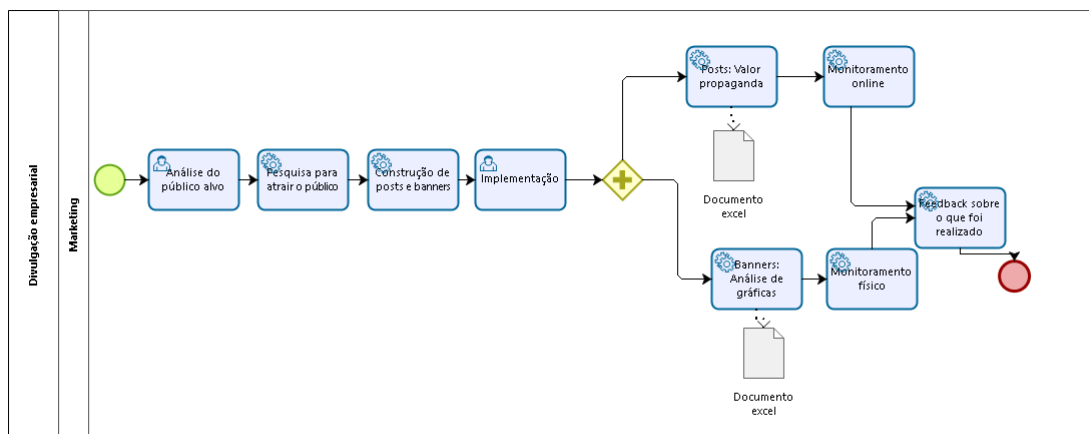
Consultoria Integrada

Manter os posts e banners sempre monitorados	Alcance dos posts e banners
Sempre coletar indicadores	Constância do público
Usar vocabulário para os responsáveis	
Postar frequentemente	Constância do público
Abordar conteúdo lúdico	

Interface de entrada	Entradas	Subprocessos	Saídas	Interfaces de saídas
Processo: Produzir posts e banners	Contas habilitadas e gráficas contatadas	Identificar posts e banners	Identificar temas	Construir posts e banners
Starter: Analisar como construir	Posts e banners elaborados	Publicar	Monitorar	Ver alcance

Atores envolvidos	Sistema, infraestrutura e ferramentas
Equipe de marketing	Instagram
	Facebook
	Site
	Banners

Fluxograma da divulgação empresarial:



Powered by
bizagi
Modeler

5.2 Segundo objetivo:

POP: Procedimento Operacional Padrão do controle de membros

Nome do processo:	Controle de membros (inclusive de co-fundadoras)
Data da última atualização:	07 de Maio de 2017
Periodicidade da atualização:	A cada um ano
Área responsável:	Gestão de pessoas

Quem?	Quando?	Onde?
Responsável: Área de gestão de pessoas Envolvidos: Apenas área de gestão de pessoas	A cada um ano	Dentro da empresa contratante

Análise da tabela de controle de membros

Etapa 1:	Análise das variáveis
Descrição:	O consultor de gestão de pessoas fará a análise de variáveis que fazem os membros saírem da empresa em menos de um ano. E, além disso, análise de fatores que impedem as co-fundadoras procurarem um espaço para a sede da empresa.
Responsável:	Consultor de gestão de pessoas
Envolvidos:	Equipe de gestão de pessoas

Etapa 2:	Pesquisa
Descrição:	Nessa etapa, sendo identificado os possíveis motivos que aumentam a rotatividade. O consultor de gestão de pessoas pesquisará soluções para fazer com que os funcionários permaneçam durante um ano na empresa. E além disso, auxiliará as co-fundadoras a procurarem um local para a sede da empresa.
Responsável:	Consultor de gestão de pessoas
Envolvidos:	Equipe de gestão de pessoas



PROJETOS

Consultoria Integrada

Etapa 3:	Implementação
Descrição:	O consultor de gestão de pessoas participará da implementação das soluções para diminuir a rotatividade dentro da empresa e auxiliará as co-fundadoras no processo de realização da migração da empresa para uma sede.
Responsável:	Consultor de gestão de pessoas
Envolvidos:	Equipe de gestão de pessoas

Etapa 4:	Monitoramento
Descrição:	Após o consultor de gestão de pessoas ter implementado as políticas para reduzir a rotatividade, é necessário fazer um monitoramento quantitativo e qualitativo, a cada ano. O primeiro para descobrir a quantidade de membros ativos e desligados. E o qualitativo para analisar se o clima organizacional continua bom.
Responsável:	Consultor de gestão de pessoas
Envolvidos:	Equipe de gestão de pessoas

DEIP: Diagrama de escopo e interface do processo do controle de membros

Diagrama de escopo

Nome do processo	Controle de membros	Dono do processo	Gestão de pessoas
-------------------------	---------------------	-------------------------	-------------------

Missão
Aumentar a quantidade de babysitters capacitadas para a realização dos serviços disponíveis pela empresa, levando em conta a missão, os valores e a visão.

Leis, normas e políticas:	Indicadores:
Coletar indicadores que fazem as pessoas saírem da empresa	Constância dos funcionários
Cursos de capacitação	Constância dos funcionários

Interface de entrada	Entradas	Subprocessos	Saídas	Interfaces de saídas
Processo:	Diálogo com	Identificar motivos	Identificar	Implementar



PROJETOS

Consultoria Integrada

Diminuir a rotatividade	funcionários		soluções	soluções
Starter: Analisar os motivos da saída	Questionários	Capacitar os profissioanis	Monitorar	Ver resultados a longo prazo

Interface de entrada	Entradas	Subprocessos	Saídas	Interfaces de saídas
Processo: Diminuir a rotatividade	Diálogo com funcionários	Identificar motivos	Identificar soluções	Implementar soluções
Starter: Analisar os motivos da saída	Questionários	Capacitar os profissioanis	Monitorar	Ver resultados a longo prazo
Processo: Encontrar local para sede	Pesquisar na internet	Identificar possíveis locais	Contratar local para sede	Monitorar o custo-benefício do espaço

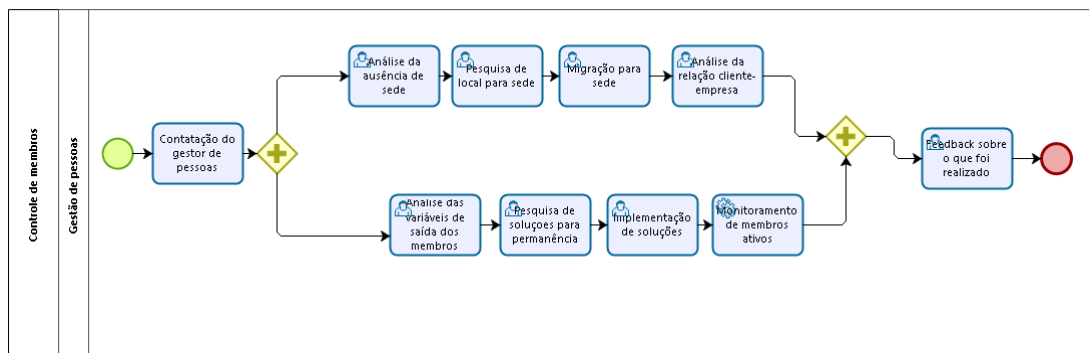
Atores envolvidos	Sistema, infraestrutura e ferramentas
Equipe de gestão de pessoas	Diálogo
	Questionários
	Internet
	Locais fixos para empresa

Fluxograma do controle de membros:



PROJETOS

Consultoria Integrada



Powered by
bizagi
Modeler

MAPEAMENTO DO PROCESSO INTERNO PRINCIPAL DA EMPRESA

POP: Procedimento Operacional Padrão da contratação do serviço

Nome do processo:	Contratação do serviço
Data da última atualização:	07 de Maio de 2017
Periodicidade da atualização:	Sempre que necessário
Área responsável:	Administração da empresa

Quem?	Quando?	Onde?
Responsável: Administração da empresa Envolvidos: Apenas a área de administração e as co-fundadoras	Sempre que o cliente entra em contato.	1. Via whatsapp, site ou mídias digitais.

Análise da tabela da contratação de babysitters

Etapa 1:	Realização de curso
Descrição:	As co-fundadoras realizam um curso e os participantes do curso, ao final, são convidados para participarem do serviço de babysitting.
Responsável:	Co-fundadoras



PROJETOS

Consultoria Integrada

Envolvidos:	Co-fundadoras e babysitters
--------------------	-----------------------------

Etapa 2:	Treinamento das babysitters
Descrição:	Após o curso teórico, as babysitters são convidadas a irem, acompanhadas pelas co-fundadoras, aos serviços. É uma forma de colocar em prática tudo o que foi aprendido de maneira teórica.
Responsável:	Co-fundadoras
Envolvidos:	Co-fundadoras e babysitters

Etapa 3:	Contato dos clientes
Descrição:	Os clientes contatam o serviço de babysitting via whatsapp. E as co-fundadoras, pela mesma plataforma, verificam as disponibilidade de algum profissional para a realização do serviço. Se for o primeiro serviço da família, é marcado também uma reunião para conhecimento da rotina da casa, antes do serviço contratado.
Responsável:	Co-fundadoras
Envolvidos:	Co-fundadoras e babysitters

Etapa 4:	Serviço
Descrição:	Após verificada a disponibilidade pelas co-fundadoras, a babysitter é encaminhada ao novo serviço.
Responsável:	Co-fundadoras
Envolvidos:	Co-fundadoras e babysitters

Etapa 5:	Feedback
Descrição:	Após o serviço de babysitting, a funcionária envia um relato no grupo de feedbacks, do whatsapp, sobre como foi a dinâmica do dia, como foi a família, como se sentiu e se teve alguma coisa que a incomodou.
Responsável:	Babysitter
Envolvidos:	Babysitter

DEIP: Diagrama de escopo e interface do processo de contratação do serviço

Diagrama de escopo

Nome do processo	Contratação do	Dono do processo	Co-fundadoras
-------------------------	----------------	-------------------------	---------------



PROJETOS

Consultoria Integrada

	serviço		
--	---------	--	--

Missão
Realizar o contato entre clientes e babysitter

Leis, normas e políticas:	Indicadores:
Sempre responder os clientes de maneira clara	Melhoria dos serviços
Sempre verificar a disponibilidade dos serviços com as babysitters	Melhoria dos serviços
Sempre que possível, conhecer a família antes	

Interface de entrada	Entradas	Subprocessos	Saídas	Interfaces de saídas
Processo: Realizar serviço de babysitting	Telefone, site, mídias digitais e whatsapp habilitadas	Identificar disponibilidade de babysitters para o serviço	Marcar uma reunião com a família	Conhecer a rotina da família
Starter: Contato do cliente	Realizar o contato entre babysitter e família	Babysitter realizar o serviço	Prestação de serviço	Feedback no grupo

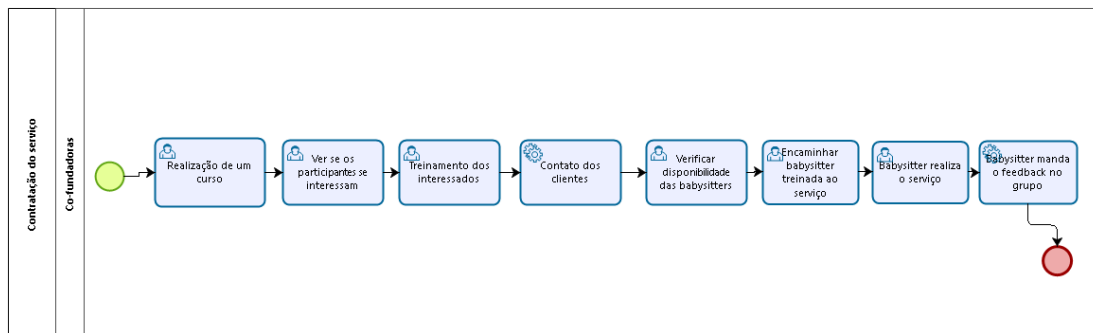
Atores envolvidos	Sistema, infraestrutura e ferramentas
Co-fundadoras	Site
	Mídias digitais
	Site
	Whatsapp

Fluxograma da contratação de serviço:



PROJETOS

Consultoria Integrada



Powered by
bizagi
Modeler

Proposta:

Para que os objetivos e metas da empresa sejam cumpridos, no próximo ano, com base nos objetivos os trainees da Projetos Consultoria Integrada propoem a contratação dos serviços de marketing e de gestão de pessoas.

Os consultores da área de maketing se responsabilizarão por criar um plano de divulgação para atrair o máximo de clientes, dentro de Brasília, possíveis. Enquanto, os consultores da área de Gestão de Pessoas se auxiliarão na escolha do espaço para a primeira sede da empresa e criarão um plano de gestão que solucionará a alta rotatividade de membros, no período de um ano, otimizando o tempo e aumentando a qualidade de serviço dentro da empresa. Uma vez que, membros bem capacitados e motivados, aumentam a produtividade.

Referências:

<http://www.dimdombabysitters.com.br/>

<http://docslide.com.br/business/oms-unb-012013-aula-11-diagrama-de-escopo-e-interface-de-processos.html>

<https://www.google.com.br/search?q=DEIP+diagrama+de+escopo+e+interface+do+processo&oq=DEIP+diagrama+de+escopo+e+interface+do+processo+&ags=chrome..69i57.10531j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<http://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/tre-to-metodologia-de-gestao-de-processos>



PROJETOS
Consultoria Integrada

<https://tudosobremarketing.wordpress.com/2009/04/10/microambiente-e-macroambiente/>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional

<http://www.gestaoporprocessos.com.br/o-modelo-de-cadeia-de-valor-de-michael-porter/>

<http://zh.clicrbs.com.br/rs/vida-e-estilo/vida/noticia/2015/09/numero-de-idosos-quase-triplicara-no-brasil-ate-2050-afirma-oms-4859566.html>



PROJETOS
Consultoria Integrada

<http://vyaestelar.uol.com.br/post/1252/criancas-brincam-cada-vez-mais-sozinhas>