

01. Declaração do Escopo

A Luluzinha Club Esmalteria foi criada em 2015 por Sheila Motta, seguindo um modelo Europeu de decoração de unhas, com o objetivo de oferecer serviços estéticos em mãos e pés. A empresa estabeleceu-se numa casa residencial adaptada com um salão, o que propiciava um ambiente em que os seus clientes poderiam se sentir dentro de um clube. Os serviços, desde o princípio, são oferecidos em pacotes mensais e avulsos, e a divulgação do salão é realizada por panfletagem, anúncios em redes sociais e também pela divulgação informal entre as pessoas.

Em 2016, Sheila dedicou-se à realização de diversos cursos sobre decoração de unha e estética, e visando expansão do seu negócio, mudou-se para uma casa maior, introduziu no portfólio de serviços o design de sobancelhas e incluiu permutas como uma forma de pagamento também.

Visando uma nova oferta de serviços, em 2017 a esmalteria também passou a vender roupas à clientela, no entanto, esse produto foi abandonado poucos meses depois do seu início devido às complicações de logística, mas ainda pensando em como aprimorar o seu negócio, Sheila continuou a especializar-se e aprimorar os seus conhecimentos em decoração de unha principalmente na técnica de unha de fibra de vidro, que se tornou um produto de maior visibilidade, propiciando o aumento da demanda e rentabilidade para o seu comércio e assim, transformando-se no carro chefe do salão.

O crescimento da Luluzinha Club Esmalteria fez com que a proprietária notasse uma maior dificuldade em gerir as demandas administrativas da empresa e que tal complicação começou a afetá-la, pois, até então, o controle de agendamento de clientes, de estoque, financeiro e administrativo é realizado manualmente em formato físico e com carência de informações completas por não haver uma noção exata de todos os insumos e mercadorias para venda. Todos os materiais e ferramentas são repostos conforme a demanda e exige-se tempo para alterar na agenda os horários marcados, cancelados e remarcados, dificultando inclusive uma visão mais ampla dos ganhos e horários livres para novos agendamentos. Tais aspectos das demandas administrativas da empresa consomem um tempo que poderia ser convertido em horas de trabalho e investimentos, aumentando a sua rentabilidade.