

# RELATÓRIO DE PROJETO INTEGRADOR: GESTÃO DA INOVAÇÃO

Rosita Reck Behenck

Processos Gerenciais:

Orientadora: Profa. Esp. Gislaine de F.B.M. Evangelista

Universidade de Marília

## 1 INTRODUÇÃO

É muito importante notar os pontos que podem vir a ser uma virada de chave para melhorar os processos que vêm sendo feito da mesma forma a muito tempo e nada disso seria possível sem o Manual de Oslo e pensar nos processos como um todo até o cliente final.

A pesquisa foi efetuada na empresa a qual trabalho tendo como fonte da maior parte das perguntas a funcionária Elsa Rodrigues a qual trabalha no local a mais de 15 anos. O principal obtivo era notar o que pode vir a ser melhorado e problemas recorrentes que atrapalham o processo e a satisfação do cliente final, buscando melhorias para os colaboradores com processos de qualidade e tecnologia, mas também pensando no cliente final e como melhorar a experiencia do mesmo.

## 2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa é um escritório com soluções em advocacia e imobiliária que se chama Milton Soluções, o que causa alguns problemas por serem funções distintas (advocacia X imobiliária) mas o foco principal será analisar a parte imobiliária onde atualmente encontra-se as maiores dificuldades em atualização de processos que ainda se encontram de forma antiquada. Mesmo sendo uma empresa relativamente pequena, contém muitos contratos de locação ativos, e muitos outros ainda para serem locados somando muitos boletos de cobrança a serem cobrados e conferidos numa rotina diária para evitar erros e atrasos.

## 3 PROPOSTA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO OU SERVIÇO

O Contato atual da empresa com seus usuários é de forma informal, via wpp e e-mail o que ao fazer a pesquisa vimos que a longo prazo pode ser um problema e

também trás um certo ar de desleixo visto que os clientes ficam soltos nos contatos do celular e não é um atendimento humanizado, visto isso a ideia inicial de melhoria seria a criação de um site para o usuário que vem locar algum imóvel com a empresa possa ter acesso e emitir seus boletos de forma automática ou até mesmo pega-los já previamente salvos nesta mesma plataforma, também terá acesso a contatos internos para tirar duvidas contendo também um mural de aviso para notificar atrasos, manutenções e etc.

#### **4 PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO**

Hoje o grande problema da empresa é o fato de o processo de contas a pagar é feito de forma manual, com boletos e cobranças vindo de diversos lugares sem um controle feito via uma plataforma integrada ou algum tipo de auxilio tecnológico, o principal processo de inovação a ser feito será instaurar uma plataforma como por exemplo a Conta Azul que tem como intuito ajudar o colaborador a controlar o que tem pendente para pagar e também visualizar seu dia a dia de pagamento de forma completa e fácil, sem precisar entrar nos sites emissores dos boletos ou até mesmo perder tempo buscando o arquivo no computador, a própria plataforma trás tudo de forma simplificada para ajudar a não perder prazos.

Outro grande problema é o fato de tudo ser feito no papel, nada automatizado. Um processo que melhoraria isso seria investir em duas telas, onde uma ficará responsável por visualizar os apps de banco e demais rotinas e a outra tela para visualizações de documentos e contas diárias, poupando o trabalho de imprimir o documento e ficar atado ao gasto demasiado de papel que hoje inclusive é um grande problema para o meio ambiente. Isso também seria possível de diminuir caso fosse feito uma pesquisa com os clientes e solicitar quem realmente precisa do documento impresso e só disponibilizar de tal forma para quem pedir, os demais enviar via e-mail poupando papel e o trabalho de imprimir o documento.

#### **5 PROPOSTA DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Por ser uma empresa familiar e ter apenas 2 funcionários a dificuldade é muito maior de se criar uma cultura que fortaleça os princípios que o dono tem para a sua empresa, se torna algo mais trabalhoso pois todo trabalho é centralizado a muito

tempo nas mesmas pessoas e torna-se difícil fazer pequenas mudanças, o ideal seria contratar estagiários mais novos para completar o time trazendo energia nova para lidar com os mais antigos, assim, dando uma repaginada nos pensamentos já iguais a muitos anos, dando margem para novas pessoas terem ideias diferentes e poderem desenvolver o ambiente de forma mais evolutiva levando em consideração os mais antigos com respeito e paciência.

## **6 PROPOSTA DE INOVAÇÃO EM MARKETING**

Aliado a criação do site, seria necessário ter uma parte exclusiva para divulgação já que hoje ela é feita de forma verbal ou em placas distribuídas pelos imóveis em aberto para locação, seria interessante uma página só para demonstrar tudo que tem disponível para venda/locação já dando informações sobre valores e agendas em abertas para visitação para o cliente porque hoje existem muitas pessoas que não gostam do contato humano e preferem fazer tudo de forma online e mais rápida, visando o tempo curto que cada um tem no dia a dia.

Considerando os pensamentos de melhoria, investiria na cria o de alguma logo chamativa para que pudesse elencar com os documentos a serem enviados aos clientes todos os meses, assim criando uma identidade visual para que eles percebessem de cara quando algo da imobiliária chegasse até eles.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Foi muito interessante aplicar este projeto na empresa a qual eu trabalho pois por muitos momentos achei que a forma com que fazíamos tudo estava bom e não precisava de melhorias mas quando parei para conversar com a minha colega e de fato pensei em cada processo que fazemos no dia a dia notei o quanto poderíamos melhorar não somente os processos em si que são muito antigos mas também a forma com que tratamos os clientes, seja no contato diário para d vidas como nos contatos mensais para emitir documentos e cobranças, tudo pode ser melhorado desde que olhamos com calma para cada processo e etapa.

Também foi possível notar como complica um pouco o processo quando existe colaboradores muito antigos porque eles tendem a ser mais resistentes a mudanças e nissotemos que ter muita paciência e aten o para lidar com contratemplos e deixa-

los confortáveis com possíveis alterações em suas rotinas já estabelecidas pois querendo ou não eles fizeram o processo a anos e estão acostumados aquela dinâmica e ficam nervosos quando pensamos em mudar, mas nada que um treinamento e paciência não resolva.

O ponto principal o qual fiquei contente é perceber que tudo é possível melhorar mesmo que o processo seja enraizado de uma forma a muitos anos.

## **REFERÊNCIAS**

**MANUAL DE OSLO** Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica. Disponível em: < [http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em 20/10/2021.