



## **Definição de Produtos e Serviços** **Daiane Aparecida de Melo Heinzen**

### **Objetivos**

Este texto foi escrito para auxiliar você a:

- descrever as principais características do produto e/ou serviços que você irá oferecer;
- descrever as principais tecnologias e processos empregados na produção ou na realização dos seus produtos e/ou serviços.

### **Iniciando o estudo**

Você vai estudar, aqui, sobre como descrever as principais características do produto ou serviço que você irá oferecer. Apresentam-se rapidamente as qualidades e as vantagens que ele possui em relação aos produtos concorrentes, sua imagem no mercado e como ele será visto pelos clientes.

Neste texto também será abordado sobre a tecnologia e os processos empregados na produção ou na realização de seus produtos e serviços e quais as diferenças e os benefícios que eles trazem para o cliente. Finalmente, você deverá estabelecer os preços que serão inerentes a estes produtos e serviços.

### **1 Descrição dos Produtos/Serviços**

Nesta etapa, descrevem-se os produtos ou serviços e suas principais características, tais como:

- dados do produto/serviço;
- dimensões (Produto);
- embalagem (Produto);

- métodos de atendimento (Serviço);
- benefícios que oferece;
- demais características.

**Exemplos:** os produtos oferecidos por nossa empresa serão:

Cartucho de vela comum;

Unidade de vela 7 dias.

## 2 Tecnologia e Processos

Nesta etapa será apresentado o processo de fabricação ou elaboração do produto ou serviço e a tecnologia que será utilizada. Antes de tudo, é necessário informar como se dará a fabricação do produto, desde a matéria-prima até o produto final, que será vendido ao consumidor.

No caso de uma empresa de Serviço é necessário apresentar cada passo da apresentação do serviço.

Se o negócio for comércio, apresenta-se o processo de compra e venda de mercadorias. Além disso, é necessário dar informações sobre fornecedores e sobre a mão de obra empregada. Pode-se apresentar o tipo de tecnologia utilizada e de onde ela vem (elaborar um fluxograma do processo).

### Exemplo:

Para um processo produtivo simples e rápido o leiaute da fábrica será da seguinte maneira: uma área de recepção e estoque de matéria-prima; um tacho de derretimento da matéria-prima; máquinas modeladoras; uma área de embalagem e outra de estoque de mercadoria embalada e, por último, a expedição.

O local planejado para as máquinas modeladores é de fácil instalação de equipamentos hidráulicos para o resfriamento da parafina. Será planejada, ainda, uma área para o escritório e sanitários.

As dimensões do galpão são reduzidas, correspondem à área de

produção, com a instalação dos equipamentos refrigerados a água.

- O processo para produção de velas tem o seguinte roteiro:
  - a) Coloca-se a parafina em um recipiente próprio (tacho), onde é aquecida até a fusão (entre 70 e 75 graus) pelo sistema de caldeira.
  - b) Depois de fundida, a parafina é transferida para o depósito de alimentação das máquinas modeladoras.
  - c) Dependendo do sistema de refrigeração, o endurecimento das velas pode levar até 20 minutos.
  - d) A retirada das peças dos moldes é feita através da manivela lateral da máquina.
  - e) Em seguida, o processo de produção é repetido e, após o resfriamento da nova remessa de velas, realiza-se o corte do barbante e o envio da primeira produção para o setor de embalagem.
  - f) A produção é então remetida para a embalagem do produto, em cartuchos com oito velas cada cartucho, no caso das comuns, e em papel celofane, no caso as velas de sete dias.
  - g) Após a embalagem, as caixas são estocadas para posterior expedição e comercialização.
  - h) As sobras de parafina das máquinas e das peças defeituosas retornam ao tacho para reaproveitamento em outras etapas produtivas.

O processo de produção dura aproximadamente 20 minutos e as máquinas modeladoras têm capacidade de produzir 408 velas comuns e 96 velas de sete dias. Estimando 10 minutos para colocação de parafina nas máquinas e em 10 minutos para retirada das velas, colocação dos pavios (no caso das velas de sete dias) e embalagem, calculamos que um ciclo produtivo completo deve durar 40 minutos. Assim, o volume de produção mensal é de 107.712 velas comuns (ou 13.464 cartuchos de oito velas comuns) e 25.344 velas de sete dias.

### 3 Benefícios e Vantagens Competitivas

Vantagem competitiva é aquilo que o seu produto/serviço tem que os produtos dos concorrentes não têm. É o que faz ele ser único no mercado.

Pense: por que o cliente escolherá o seu produto, e não o do concorrente? Nesta etapa, apresentam-se os benefícios que ele trará ao consumidor, suas principais vantagens e características.

#### Exemplo:

A principal vantagem do negócio é o investimento para iniciar a empresa (relativamente pequeno).

O que fará o negócio ganhar a preferência do consumidor será:

- aparência do produto;
- qualidade do produto;
- preço do produto.

#### Concluindo o estudo

Este tópico permitiu identificar claramente as características dos produtos e serviços que os tornarão competitivos no mercado: dados do produto/serviço; dimensões (produto); embalagem (produto); métodos de atendimento (serviço); benefícios que oferece; demais características.

#### Referências

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em Negócios**. 3. Elsevier. 2008.

DORNELAS, José. **Plano de Negócios**. [2008]. Disponível em: <https://www.josedornelas.com.br/plano-de-negocios>. Acesso em: 28 ago. 2021.