

**IMPLANTAÇÃO DE MELHORIA DE GESTÃO E DE TECNOLOGIA PARA
EXCELÊNCIA DO VAREJO, NA EMPRESA B&G CABELOS E COSMÉTICOS:
“Inovação em Gestão e Qualidade em Serviços”**

(ODS : Indústria, inovação e infraestrutura)

Bruno O. Santos; Everton S. F. de Freitas; Geisiane Santos; Ana Paula Duque e
Jorge Rosa
(Faculdade de Tecnologia de Pindamonhangaba – FATEC)

O setor da beleza no Brasil tem apresentado um crescimento expressivo nos últimos anos, impulsionado pelo aumento do consumo de produtos e serviços específicos para cuidados pessoais. Esse mercado, altamente competitivo e sonoro, exige constante inovação e adaptação para atender às novas demandas dos consumidores e às transformações no varejo. Nesse contexto, a gestão eficiente e a Inovação tornam-se essenciais para a sustentabilidade e expansão dos negócios. Em 2011, os empreendedores Bruno Santos e sua esposa Geisiane Santos, fundaram a B&G Cosméticos, iniciando suas operações como distribuidora de cosméticos para salões de beleza. Com o passar dos anos, a empresa se consolidou no mercado, e no período pós-pandemia, identificou-se a necessidade de inovar e buscar novas estratégias para o crescimento do negócio. Iniciou-se o projeto de reestruturação da B&G Cosméticos. Em 2024, essa iniciativa levou à unificação das operações da empresa de cosméticos com o salão de beleza de sua esposa, o Geisa Fashion Hair, dando origem à B&G Cabelos e Cosméticos. Cria-se um modelo de negócio, buscando não apenas otimizar a gestão, mas aprimorar o atendimento ao cliente e agregar valor por meio da inovação no varejo, tornando a empresa mais competitiva no setor da beleza. Este trabalho aborda a implantação de metodologias e tecnologias à gestão de varejo na empresa B&G Cabelos e Cosméticos, onde foram identificado problema na organização e nos processos internos, tanto no gerenciamento operacional, na gestão de materiais, e atendimento ao cliente. Como fundamentação teórica, foram utilizadas ferramentas de gestão e de qualidade, que orientaram a identificação, análise e solução de problemas organizacionais. O objetivo principal foi implementar estratégias para sanar as deficiências detectadas, promovendo a evolução tecnológica da empresa, com o propósito de melhorar o atendimento ao cliente. A metodologia incluiu um diagnóstico inicial dos processos, a aplicação das ferramentas para mapear falhas, foi realizado uma reunião de brainstorming com a equipe; as alternativas levantada foram tradadas no diagrama de causas x efeito (Ishikawa); as prováveis causas raízes, foram priorizadas pelo método da matriz GUT e a implementação de ações corretivas, foram feitas no método 5W2H, que envolveram treinamento de equipe, reorganização do layout e informatização do sistema. Os resultados indicam uma melhoria significativa na organização interna e na experiência do cliente, evidenciada pelo aumento na satisfação dos consumidores



e na eficiência operacional da empresa. Conclui-se que a integração entre metodologia e tecnologia, é, e passará a ser essencial para elevar a competitividade da B&G Cabelos e Cosméticos no mercado de varejo.

Palavras-chave: Empreendedorismo; Inovação; Cosmético e Cabelos; Gestão da Qualidade em Serviço.

XIV CICTED

CONGRESSO INTERNACIONAL DE CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO